

Juhlalbuffet tuotteiden määrien vakioiminen ja annoskorttien luominen

Nicklas Grundström

Tekijä(t) Nicklas Grundström	
Koulutusohjelma Ruokatuotannon johtamisen koulutusohjelma	
Raportin/Opinnäytetyön nimi Juhlabuffet tuotteiden määrien vakioiminen ja annoskorttien luominen	Sivu- ja liitesivumäärä 57 + 18
<p>Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on Haikon Kartano, joka tarjoaa hotelli-, kylpylä-, ravintola- ja kokouspalveluita. Opinnäytetyön tavoite on tutkia ja luoda Haikon Kartanolle juhlabuffet tuotteista vakioidut ruokamäärät sekä laatia tuotteille annoskortit. Tavoitteena on annoskorttien avulla vähentää hävikkiä ja näin ollen parantaa yrityksen kannattavuutta. Annoskorttien tarkoitus on helpottaa työntekoa sekä säästää työaikaa. Opinnäytetyö on erittäin tarpeellinen Haikon Kartanolle, koska yrityksellä ei ole annoskortteja ja koska siellä järjestään vuodessa lukuisia tilaisuuksia, joissa on buffettarjoilu.</p> <p>Annoskorttimallin ulkoasun suunnittelussa otettiin ideoita tietoperustan lähteistä, Haikon Kartanon keittiöpäällikön toiveista sekä keittiötyöntekijöiden haastatteluista. Annoskorttien tulisi olla selkeitä, helppokäyttöisiä ja sisältää tärkeimmät asiat kuten tuotteen nimi, raaka-aineet, raaka-ainemäärät, tuotteen määrä per henkilö, kokonaismäärä, hintatiedot ja valmistusohje. Lisäksi annoskortti tulisi mahtua yhdelle A4-kokoiselle paperille, jotta se olisi helppo tulostaa ja käyttää apuna työnteossa. Annoskortin avulla on mahdollista valmistaa tuotteet oikeanmuotoisesti, jolloin tasalaatuisuus paranee.</p> <p>Opinnäytetyön tutkimukset suoritettiin kesällä 2017, jolloin tutkittiin yhteensä kymmenen eri tilaisuuden ruokamenekit ja hävikit. Tilaisuuksissa punnittiin jokaisen tuotteen esillepanomäärä ja jokaisen tuotteen palautunut määrä, jolloin oli mahdollista laskea tuotteiden menekit. Tutkimuksissa käytettiin myös apuna havainnointia, jonka avulla voitiin selvittää, mitkä asiat vaikuttavat tuotteiden menekkiin ja hävikkiiin. Tutkimusvaiheen aikana pidettiin tutkimuspäiväkirjaa, johon kirjattiin havainnoinnit ja muistiinpanoja, joista olisi apua työn raportoinnissa. Opinnäytetyö rajattiin niin, että tutkittiin ainoastaan tilaisuuksia, joissa oli Haikon Kartanon juhlabuffet ja yli viisikymmentä asiakasta.</p> <p>Tutkimusten tulokset saatiin laskemalla jokaisen tuotteen keskiarvo kaikista tilaisuuksista. Tuotteiden lopulliset määrät per henkilö sovittiin yhdessä keittiöpäällikön kanssa tutkimustuloksia analysoimalla. Syyskuussa 2017 laadittiin tutkimustulosten perusteella jokaiselle buffettuotteelle annoskortti sekä lopuksi yhteenveto-annoskortti, joka sisältää kaikkien tuotteiden määrän per henkilö. Lisäksi laadittiin kustannuslaskelmapohja, jonka avulla on mahdollista laskea tilaisuudelle myyntihinta halutulla myyntikatteella.</p> <p>Tutkimukset ja annoskortit onnistuivat mainiosti ja Haikon Kartano työntekijät saivat lokakuussa 2017 käyttöönsä selkeät ja helppokäyttöiset annoskortit, jotka on helposti muunneltavissa. Lisäksi työntekijät saivat käyttöönsä tyhjän annoskorttipohjan, jota voi hyödyntää laadittaessa annoskortteja uusille tuotteille. Haikon Kartanon henkilökunta on lokakuussa 2017 koulutettu käyttämään annoskortteja ja heille on myös opetettu, miten uusia annoskortteja luodaan.</p>	
Asiasanat Annoskortti, buffet, tuote, kannattavuus, vakioiminen, hävikki	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Haikon Kartano	4
2.1	Haikon Kartanon yritysarvot	4
2.2	Haikon Kartanon toiminta	5
2.3	Haikon Kartanon asiakaskunta ja tilaisuudet	7
3	Juhlaruokailu	10
3.1	Buffettarjoilu	11
3.2	Buffetpöydän ruokamääriä sekä tuotteiden pöytäjärjestys	14
4	Ruokaohjeiden vakioiminen	17
4.1	Annoskortti	17
4.2	Hävikki	19
4.3	Raaka-aineiden tilaustoiminta	21
4.4	Tuotteiden laatu	22
4.5	Kannattavuus	23
5	Työn toteutus ja tulokset	26
5.1	Haikon Kartanon keittiötyöntekijöiden haastattelu	27
5.1.1	Haastattelun tulokset	28
5.1.2	Haastattelun toimenpiteet	29
5.2	Haikon Kartanon juhlabuffet	30
5.3	Buffetruokien määrien havainnointi ja tutkiminen	31
5.3.1	Kesän 2017 juhlabuffetin ruokamäärien tutkimukset	32
5.3.2	Tutkimusten tulokset	34
5.4	Haikon Kartanon annoskortit	36
5.4.1	Yhteenveto-annoskortti	38
5.4.2	Kustannuslaskelmapohja	40
5.5	Haikon Kartanon annoskorttien opastus	41
5.6	Juhlabuffet tilaisuus, jossa hyödynnetty Haikon Kartanon annoskortteja	42
5.7	Annoskortteja koskevat työntekijähaastattelut	44
6	Pohdinta	48
	Lähteet	54
	Liitteet	58
	Liite 1. Työntekijähaastattelut ennen tutkimuksia	58
	Liite 2. Haikon Kartanon juhlabuffet	60
	Liite 3. Tutkimuslomakepohja	61
	Liite 4. Täytetty tutkimuslomake	62
	Liite 5. Yhteenveto-Excel tutkimuksista	63
	Liite 6. Haikon Kartanon annoskorttipohja	64

Liite 7. Esimerkki Haikon Kartanon annoskortista	65
Liite 8. Annoskortti, johon lisätty asiakasmäärä	66
Liite 9. Haikon Kartanon yhteenveto-annoskortti	67
Liite 10. Yhteenveto-annoskortti, johon lisätty asiakasmäärä.....	68
Liite 11. Kustannuslaskelmapohja	69
Liite 12. Esimerkki kustannuslaskelmasta yhdestä juhlatilaisuudesta	70
Liite 13. Tutkimustilaisuuden täytetty yhteenveto-annoskortti	71
Liite 14. Tilaisuuden täytetty ja laskettu tutkimuslomake.....	72
Liite 15. Työntekijähaastattelut koskien annoskortteja	73
Liite 16. Hävikkisäästölaskelmat.....	75

1 Johdanto

Opinnäytetyöni toimeksiantaja on Haikon Kartano, joka sijaitsee Porvoossa meren äärellä. Haikon Kartano on suomalainen palkittu ja monipuolinen yritys, joka tarjoaa hotelli-, ravintola-, kylpylä- ja kokouspalveluita monen vuoden kokemuksella. (Haikko Kartano Kokous Spa a.)

Opinnäytetyöni aiheena on tutkia ja luoda Haikon Kartanon juhlabuffetille vakioidut ruokaohjeet ja -määrät. Haikon Kartanon johto oli toivonut, että kesällä 2017 tutkittaisiin juhlatilaisuuksissa buffetruokien ruokamääriä sekä miten paljon tilaisuuksista jää hävikkiä. Olen työskennellyt viisi vuotta Haikon Kartanossa, joten minulle oli erittäin tärkeää saada tehdä opinnäytetyö, josta on hyötyä Haikon Kartanolle. Saatuaani aiheen Haikon Kartanon keittiöpäälliköltä, otin tehtävän innolla vastaan.

Opinnäytetyöni päätavoite on luoda vakioidut annosmäärät Haikon Kartanon juhlabuffetin tuotteille ja laatia tuotteille selkeät annoskortit. Lisäksi työn tavoite on vähentää ruoan hävikkiä annoskorttien avulla, kun työntekijät tietävät ruokatuotteiden valmistusmäärät. Hävikin pienennettyä voidaan myös parantaa Haikon Kartanon juhlaruokien katetta ja kannattavuutta, koska ruokahävikki on kallista. Annoskorttien avulla pystyy myös osittain säästämään työntekijöiden työaika, kun työntekijöiden ei tarvitse pohtia ruokamääriä, vaan he hyödyntävät annoskortteja. Opinnäytetyöni tavoite on myös helpottaa Haikon Kartanon raaka-aineiden tilaustoimintaa. Luotujen annoskorttien avulla on helpompaa tilata tuotteita, kun ei tarvitse pohtia raaka-aineiden määriä, vaan katsoa oikeat määrät annoskorkeista. Lisäksi annoskorttien avulla tuotteiden tasalaatuisuus paranee, kun kaikki työntekijät noudattavat samoja raaka-aine määriä ja valmistusohjeita.

Pääkäsitteet opinnäytetyössäni on buffetruokailu, ruokatuotteen vakioiminen, annoskortti, ruokahävikki sekä kannattavuus. Buffetruokailulla tarkoitetaan noutopöytää, josta asiakkaat itse hakevat ruokaa ja voivat valita mieluisimmat tuotteet (Kotiliesi 2014). Ruokatuotteen vakioiminen tarkoittaa, että esimerkiksi ravintoloissa yhdenmukaistetaan ruokaohjeiden valmistusmenetelmiä ja raaka-ainemääriä (Lampi, Laurila & Pekkala 2012, 25). Annoskortti on ruokaohjekortti, joka sisältää annoksen raaka-aine määrät, työohjeet ja hintatiedot (Määttä, Nuutila & Saranpää 2004, 64). Käsitteellä hävikki tarkoitetaan poisheitettyä tai pilaantunutta ruokaa (Silvennoinen, Koivupuro, Katajajuuri, Jalkanen & Reinikainen 2012, 13). Yrityksen kannattavuudella tarkoitetaan sitä että, kun yrityksen tuotot ovat suuremmat kuin kustannukset eli yritys on kannattava, kun se tuottaa voittoa (Selandier & Valli 2007, 36).

Opinnäytetyöni olen rajannut niin, että päätehtäväni on tutkia ja luoda vakioidut ruokamäärät Haikon Kartanon juhlatuotteille sekä laatia selkeät ja käytettävät annoskortit juhlatuotteista. Muut tehtäväni kuten hävikin pienentäminen ja työajan säästäminen tukevat opinnäytetyön päätehtävää. Lisäksi olen rajannut opinnäytetyöni niin, että tutkin ainoastaan juhlatilaisuuksia, joissa on Haikon Kartanon juhlabuffet ja että tilaisuudessa on vähintään 50 asiakasta. Ei ole järkevää tutkia tilaisuuksia, joissa on esimerkiksi 20 henkilöä, koska ruokamäärien tulokset perustuvat niin pieneen henkilömäärään. Työpaikkaohjaajani kanssa olemme sopineet, että en tutki juhlatilaisuuksissa kakkujen määriä, koska kesäisin kakkut usein ulkoistetaan yritykselle, jolla on omat kakkumäärät per henkilö. Laadin ainoastaan annoskortteja tuotteista, jotka ovat Haikon Kartanon juhlabuffet valikoimassa, vaikka kesällä muutamassa tilaisuudessa pääruoka oli muutettu asiakkaan pyynnöstä.

Tutkimusmenetelmiä, joita käytän opinnäytetyössäni ovat havainnointi, ruokamäärien tutkiminen ja punnitsiminen sekä haastatteluita. Kesän 2017 aikana tutkin ja punnitsin ruokamäärät kymmenessä buffettilaisuudessa sekä laskin ruokamäärien tuloksia. Lisäksi tein havainnointia eli seurasin tilaisuuksissa asiakasryhmää, tilaisuuden luonnetta, ruokailun aikataulua sekä säätä. Tein myös useita haastatteluita, joissa haastattelin keittiötyöntekijöitä annoskorteista sekä asiakaspalvelu- ja myyntiryhmäpäällikköä Haikon Kartanon asiakaskohderyhmistä ja palveluista. Tutkimusten aikana pidin päiväkirjaa tutkimuksista, jotta muistan opinnäytetyöni raportoinnissa, miten tutkimukset sujuivat.

Kesän 2017 tutkimuksien aikana ei syntynyt paljon ongelmia, koska olin etukäteen suunnitellut huolellisesti, miten tutkimukset suoritetaan sekä luonut hyvät tutkimus-Excel-pohjat. Tutkimuksen ainoa haaste kesällä 2017 oli, että tilaisuuksien kiireen ohella kerkesi punnitsemaan kaikki tuotteet huolellisesti. Mutta kun siihen sai hyvän järjestelmän, niin kaikki järjestyi. Lisäksi pieni haaste oli, että en itse voinut olla jokaisessa juhlatilaisuudessa punnitsemassa ruokamääriä, mutta opastin työntekijää tarkasti, miten tuotteet punnitaan ja kirjataan. Tilaisuuden jälkeen pidin työntekijän kanssa palaverin, missä kävimme läpi ruokamäärät ja laskin välittömästi ruokamäärien tulokset.

Haikon Kartano saa paljon hyötyä tekemästäni opinnäytetyöstä. Opinnäytetyöni on toiminnallinen työ eli laadin Haikon Kartanon juhlabuffet tuotteille annoskortit sekä yhteenve-to-annoskortin. Lisäksi laadin kustannuslaskelmapohjan, jonka avulla Haikon Kartano pystyy hinnoittelemaan tilaisuuksien hintoja asiakkaille. Haikon Kartanolla ei ole annoskortteja ja vuodessa järjestetään noin 100 juhlatilaisuutta kuten häitä ja yritysjuhlia, joissa on buffettarjoilua (Hujanen 23.8.2017). Annoskorttien avulla Haikon Kartanon ruokahävikki mahdollisesti pienenee ja kannattavuus paranee. Lisäksi Haikon Kartano saa käytettäväksi

tyhjän annoskorttipohjamallin, jota he voivat hyödyntää, kun tarvitsee luoda annoskortit uusille tuotteille.

Opinnäytetyö on minulle erittäin tärkeä, sillä Haikon Kartano merkitsee minulle hyvin paljon, koska sieltä urani on lähtenyt. Haluan lisäksi luoda hyvän työn, josta Haikon Kartanolla on paljon hyötyä. Opinnäytetyöni avulla haluan myös auttaa uusia työntekijöitä ja työharjoittelijoita. Annoskorttien avulla heillä on helpompi työskennellä, kun ei tarvitse kysyä kaikkea, vaan he noudattavat annoskorttien raaka-aine määriä ja valmistusohjeita. Lisäksi minulle on tärkeää, että opinnäytetyöni helpottaa työntekijöiden työntekoa ja esimiesten tilaustoimintaa sekä tuotehinnoittelua.

Opinnäytetyön raportin alussa on tietoperusta, joka käsittelee Haikon Kartanoa, juhla- ja buffetruokailua, tuotteiden vakioimista, annoskortteja, hävikkiä, tilaustoimintaa, laatua ja kannattavuutta. Tietoperustan jälkeen seuraa empiirinen osa, missä käsittelen työn toteutusta ja tuloksia. Empiirisessä osassa kuvaan, miten olen tutkimukset tehnyt sekä mitä ruokamäärätuloksia syntyi. Lisäksi avaan keittiötyöntekijöiden haastattelut sekä esittelen Haikon Kartanolle luodut annoskortit. Lopuksi raportissa seuraa pohdinta, missä analysoin tutkimuksen tuloksia sekä miten työ onnistui. Raportin liitteenä on kaikki tärkeät materiaalit, jotka liittyvät opinnäytetyöhön.

2 Haikon Kartano

Haikon Kartano on suomalainen ja luotettava perheyrittäjä Porvoossa kauniin puiston ja meren äärellä. Haikon Kartano on palkittu ja monipuolinen hotelli, joka tarjoaa hotelli-, kylpylä-, ravintola- ja kokouspalveluita. (Haikko Kartano Kokous Spa a.) Satu ja Leo Vuoristo ostivat Haikon Kartanon vuonna 1965 ja 1966 he avasivat Suomen ensimmäisen kartanohotellin. Vuosien varrella perhe Vuoristo on laajentanut Haikon Kartanon toimintaa, esimerkiksi rakentamalla kylpylä- ja kokoushotellin sekä Villa Haikon meren rannalle. (Haikko Kartano Kokous Spa b.) Kartanon rakennuksessa on yhteensä 24 erilaista huonetta ja kylpylä- ja kokoushotellin puolella on yhteensä 184 erilaista huonetta. Huoneiden hintaan sisältyy aina aamiainen, oikeus käydä kylpyläosastolla ja kuntosalilla (Haikko Kartano Kokous Spa c).

Seuraavat alaotsikot ja kappaleet käsittelevät laajemmin Haikon Kartanon toimintaa sekä palveluja kuten esimerkiksi kylpylä- ja ravintolapalveluja. Lisäksi seuraavissa kappaleissa käsittelemme Haikon Kartanon asiakasryhmää sekä mitä tilaisuuksia Haikon Kartanossa järjestetään. Ensimmäinen alaotsikko on Haikon Kartanon yritysarvot, jossa käsittelemme yrityksen ympäristövastuuta ja niiden noudattamista.

2.1 Haikon Kartanon yritysarvot

Haikon Kartanon pääarvo on kokonaisvaltaisesti vastuullinen toiminta. Lisäksi Haikon Kartanolle on erittäin tärkeää panostaa asiakaspalveluun ja henkilökunnan hyvinvointiin. Haikon Kartanolle on myös erittäin tärkeää, kun se valitsee yhteistyökumppaneita ja palveluita, että kyseiset yritykset ovat myös vastuullisia yrityksiä. Haikon Kartanon ympäristötietoisuuden lisääminen kuuluu koko henkilökunnalle osana työtehtävää. (Haikko Kartano Kokous Spa d.)

Vuonna 2008 Haikon Kartano liittyi yhtenä ensimmäisistä hotelleista Suomesta Euroopan unionin energiantehokkuus-sopimukseen ja tavoitteena oli vähentää vuoteen 2016 mennessä yhdeksän prosenttia energiakulutuksesta. Haikon Kartano sijaitsee keskellä kaunista luontoa ja saaristomaisemaa ja tavoitteena Haikon Kartanolla on vaikuttaa siihen, että puhdas luonto säilyy myös tuleville sukupolville. Hyvä esimerkki Haikon Kartanon ympäristövastuusta on, että yritys on edelläkävijä Suomessa siinä, että se käyttää lämmitykseen 60 % maalämpöä ja loppulämmitykseen maakaasua. (Haikko Kartano Kokous Spa d.)

Haikon Kartanon tavoite on pienentää jättemäärää ja yrityksessä on jo monta vuotta lajiteltu ja kierrätetty jätteet. Haikon Kartanolla on hyvä jätehuolto ja yritys lajittelee erikseen paperin, ongelmajätteen, lasin, lasipullot ja pakkauspahvin. Lisäksi Haikon Kartano laittaa käytöstä poistettua tavaraa kiertoon ja pyrkii välttämään kertakäyttöt tuotteita. Haikon Kartano kiinnittää myös huomiota tuotteiden ja raaka-aineiden hankinnoissa niiden ympäristövaikutuksiin. (Haikko Kartano Kokous Spa d.)

Haikon Kartano tukee myös useita järjestöjä kuten esimerkiksi Unicefia sekä lastentautien ja syöpäyhdistyksen tutkimussäätiöiden toimintaa. Haikon Kartano haluaa myös suojella suomalaista kulttuuria kuten esimerkiksi Albert Edelfeltin säätiön toiminnan tukemisella. Haikon Kartanossa on näyillä useampia Albert Edelfeltin taideteoksia. (Haikko a.) Haikon Kartanolle on myös tärkeää henkilökunnan viihtyvyys ja terveys, joten yritys tarjoaa useita työntekijäetuja kuten esimerkiksi oikeuden käydä Haikon kylpylässä ja kuntosalilla veloituksetta (Haikko b).

Haikon Kartano käyttää internet kotisivullaan Trust You -asiakaspalautesovellusta, joka kerää yhteen asiakkaiden antamat palautteet. Tämä ohjelma kerää myös palautetta Haikon Kartanosta muista sovelluksista kuten Tripadversingistä ja Bookingista. Haikon Kartano saa paljon asiakaspalautetta Trust You -asiakaspalautesovelluksen kautta sekä myös suoraan sähköpostitse. Eniten palautetta antavat häävieraat, koska häät ovat yksi ihmisen tärkeimmistä päivistä. (Hujanen 6.9.2017.)

2.2 Haikon Kartanon toiminta

Tässä luvussa kuvaan Haikon Kartanon toimintaa eli mitä erilaisia palveluita yritys tarjoaa asiakkailleen (Kuvio 1.). Haikon Kartano on monipuolinen yritys, joka tarjoaa majoitus-, kylpylä-, kokous-, ravintola- ja juhlapalveluita. Lisäksi Haikon Kartano järjestää paljon erilaisia tapahtumia, jotka liittyvät hyvinvointiin ja elämyksien kokemiseen. (Haikko Kartano Kokous Spa a.)



Kuvio 1. Haikon Kartanon palvelut

Haikon Kartano tarjoaa asiakkailleen laadukkaita majoitusmahdollisuuksia. Haikon Kartanossa on yhteensä 208 huonetta, joista 24 huonetta sijaitsee Kartanon rakennuksessa ja 184 huonetta sijaitsee kylpylähotellin rakennuksessa. Kaikkien huoneiden hintaan sisältyy aina kartanoaamiainen ja ilmainen sisäänpääsy kylpylään ja kuntosalille. Kartanon rakennuksessa on kolme erilaista huonemallia, jotka ovat sviitti, imperial ja classic. Kaikki huonemallit ovat hyvin varustettuja ja kauniisti sisustettuja. Kylpylärakennuksessa on neljä erilaista huonemallia, jotka ovat sviitti, deluxe, superior ja standard kahdelle tai yhdelle hengelle. Hotellihuoneet ovat varustettuja muun muassa ilmastoinnilla, televisiolla, minibaarilla sekä kaikista huoneista löytyy kylpylätakit, kylpylätossut ja pyyhkeet. (Haikko Kartano Kokous Spa c.)

Haikon Kartanon kylpylärakennuksessa sijaitsee monipuolinen ja moderni kylpylä, joka tarjoaa erilaisia palveluita. Kylpylässä on useita erilaisia saunoja ja altaita, jotka on suunniteltu rentoutumiseen kuten esimerkiksi perinnesauna ja höyrysauna. Lisäksi kylpylässä voi käydä rentoutumassa poreammeissa, kylmäkaivossa tai kuuma-altaassa. (Haikko Kartano Kokous Spa e.) Kylpylä tarjoaa myös asiakkaille erilaisia kylpylähoitoja kuten kasvohoitoja, hierontaa sekä anti-age hoitoa, mikä on kauneushoitoa ilman kirurgisia toimenpiteitä (Haikko Kartano Kokous Spa f). Haikon Kartanon kylpylässä voi myös kokea elämyksen huippukylmä -120°, mikä on perinteinen hoitomuoto kipua vastaan. Huippukylmä auttaa muun muassa lihaskipuun, virkistää sekä lievittää stressiä. (Haikko Kartano Kokous Spa g.) Kylpylärakennuksessa on myös erittäin toimiva kuntosali, jossa on monipuoliset kuntolaitteet ja henkilökohtaiset valmentaja palvelut (Haikko Kartano Kokous Spa h).

Haikon Kartano tarjoaa myös mahdollisuuden vuokrata hirs- ja tupasaunoja meren rannalla, jolloin voi käydä meressä uimassa tai nauttia porepaljussa (Haikko Kartano Kokous Spa i). Haikon Kartanon puistossa on myös mahdollista pelata frisbeegolfia sekä erilaisia ulkopelejä kuten mölkkyä ja petankkia (Haikko Kartano Kokous Spa j).

Hotelli Haikon Kartano tarjoaa monipuolisia kokouspalveluita ja hotellissa on useita kabinetteja ja kokoustiloja, jotka pystyy helposti muuntamaan 10-400 henkilölle. Haikon Kartano tarjoaa yrityksille paljon erilaisia kokouspaketteja, jotka sopivat asiakkaiden tarpeisiin. (Haikko Kartano Kokous Spa k.) Haikon Kartanossa voi pitää kokouksia kongressirakennuksessa, kartanorakennuksessa, Villa Haikossa sekä rantasaunoissa. Yritykset voivat järjestää Haikon Kartanossa palaverieita, kongresseja, messuja ja kokoustilaisuuksia. (Haikko Kartano Kokous Spa l.)

Ravintoloita Haikon Kartanossa on kaksi kappaletta, kartanorakennuksessa sijaitsee pääravintola ja kylpylärakennuksessa sijaitsee Spa Bistro. Lisäksi kartanorakennuksessa

sijaitsee Haikon Kartanon baari ja yökerho. (Haikko Kartano Kokous Spa m.) Kartanorakennuksen ravintolassa sijaitsee viihtyisät ravintolasalit, joissa voi nauttia aamiaista, lounasta ja à la cartea. Ravintolassa on pöytiin tarjoilu, mutta tilausryhmille on myös mahdollista tilata buffet. Kesällä voi myös nauttia ruoasta ja juomasta kartanorakennuksen suurella terassilla, josta on puisto- ja merinäköala. (Haikko Kartano Kokous Spa n.) Haikon Kartanon ravintolan ruokafilosofina on skandinaavinen ruoka sovellettuna kartanomiljööhön, jolloin käytetään suomalaisia ja lähituottajien raaka-aineita. À la cartessa keittiö käyttää vuodenaikojen raaka-aineita ja makuja. Haikon Kartanon hovimestarit suunnittelevat sopivia laatuviinejä ruokatuotteille. Lisäksi ravintola tarjoaa erilaisia kausimenuita kuten esimerkiksi joulumenu, blinimenu ja kesämenu. Tilausryhmille on mahdollisuus järjestää Haikon Kartanon monipuolinen juhlabuffet. (Haikko Kartano Kokous Spa o.) Kylpyrakennuksen Spa Bistro tarjoaa asiakkaille kevyttä ja tuoretta ruokaa. Lounaalla bistro tarjoaa keittoa ja illalla on tarjolla runsas salaattipöytä sekä päivän aikana voi myös tilata ruokaa bistron ruokalistalta. (Haikko Kartano Kokous Spa p.)

Villa Haikko on Haikon Kartanon kaunis tilaushuvila meren rannalla, mikä soveltuu monenlaisiin tapahtumiin kuten perhejuhliin ja yritystapahtumiin. Villa Haikossa voi järjestää 230 hengen tilaisuuksia ja rakennus on sisutettu raikkailta väreillä ja isoilla ikkunoilla merelle päin. Villa Haikossa voi nauttia kartanorakennuksen keittiön antimista. Kokouksia voi myös järjestää Villa Haikon yläkerran kabineteissa tai Villan juhlasalissa. (Haikko Kartano Kokous Spa q.)

2.3 Haikon Kartanon asiakaskunta ja tilaisuudet

Tässä luvussa käsittelen Haikon Kartanon asiakaskuntaa ja heidän tarpeitaan. Lisäksi käsittelen minkälaisia tilaisuuksia Haikon kartanossa järjestetään, sillä Haikon Kartanossa pidetään vuodessa lukuisa määrä erilaisia juhlatilaisuuksia (Kuvio 2.). Haikon Kartano on suosittu paikka järjestää juhlatilaisuuksia ja suosio perustuu Haikon monipuolisuuteen sekä yrityksen hyviin tiloihin ja palveluihin. (Hujanen 23.8.2017.)



Kuvio 2. Haikon Kartanon juhlatilaisuuksia

Asiakkaat tulevat Haikon Kartanolle kokemaan ikimuistoisia elämyksiä sekä pakoon kiireestä ja arkielämästä. Haikon Kartanolle asiakkaat tulevat myös viettämään lomaa ja virkistymään sekä kokemaan ripauksen luksusta hotellin palveluiden ja miljöön kautta. Lisäksi asiakkaat tulevat Haikon Kartanolle viettämään romanttisia viikonloppuja, hyvän ruoan ja palveluiden parissa. Asiakkaat tulevat myös Haikon Kartanolle viettämään sukulaisten kanssa merkkipäiviä ja muita sukujuhlia. Yritysassiakkaat tulevat Haikon Kartanolle pitämään erilaisia kokouksia ja työhyvinvointipäiviä. Haikon Kartanossa yöpyy noin 60000 asiakasta vuodessa, mutta yhteensä siellä käy noin 100000 asiakasta vuodessa. Haikon Kartanossa käy paljon päiväryhmiä kuten matkatoimistoja ja virkistysryhmiä. Lisäksi päivän aikana käy paljon asiakkaita, jotka käyvät ravintolassa syömässä tai käyttävät kylpylän palveluita. (Hujanen 6.9.2017.)

Haikon Kartanolla on laaja asiakaskunta monipuolisten palveluiden kautta. Yrityksen asiakaskuntaan kuuluvat vapaa-ajan asiakkaat, lomamatkailijat, kokousasiakkaat, ravintola- ja juhla-asiakkaat, virkistysryhmäasiakkaat, matkatoimistoryhmät sekä kylpyläasiakkaat. Viikolla pääasiakaskunta on kokousasiakkaat ja viikonloppuisin yksityisasiakkaat kuten esimerkiksi lomailijat ja juhla-asiakkaat. Haikon Kartanossa käy pääsääntöisesti noin 90 % suomalaisia ja noin 5 % venäläisiä ja pohjoismaalaisia. Loput 5 % koostuu muista maailman kansalaisuuksista. Kanta-asiakkaita Haikon Kartanolla on kohtuullisesti ja kanta-asiakkaita on erityisesti yrityspuolella, mutta on myös yksityisasiakkaita, jotka tulevat vuosittain Haikon Kartanolle. (Hujanen 6.9.2017.)

Hotellin asiakkaat käyttävät laajasti Haikon Kartanon erilaisia palveluita kuten hotelli-, ravintola-, kylpylä ja kokouspalveluita. Lisäksi Haikon Kartanossa käy paljon asiakkaita, jotka eivät yövy, vaan käyttävät esimerkiksi ravintola- ja kylpyläpalveluita tai tulevat viettämään virkistyspäiviä. Yöpyvä lomalainen käyttää noin 300-500 € Haikon Kartanossa, mikä sisältää hotellihuoneen, ravintolakäynnin sekä kylpylähoidot. (Hujanen 6.9.2017.)

Vuodessa Haikon Kartanossa järjestetään noin 500 juhlatilaisuutta, joissa noin 100 juhlatilaisuudessa on buffetruokailu. Enimmäkseen Haikon Kartanossa järjestetään häitä, merkkipäiviä, polttareita ja yritysjuhlia. (Hujanen 23.8.2017.) Lisäksi Haikon Kartanossa järjestetään ylioppilas- ja valmistujaisjuhlia, sukujuhlia, rapujuhlia sekä pikkujouluja. Haikon Kartanossa järjestettävien juhlatilaisuuksien suosio perustuu ammattitaitoiseen ja ystävälliseen palveluun. Lisäksi Haikon Kartanolla on asiantuntevat työntekijät, jotka osaavat järjestää asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden mukaan ikimuistoiset juhlat. (Haikko Kartano Kokous Spa r.)

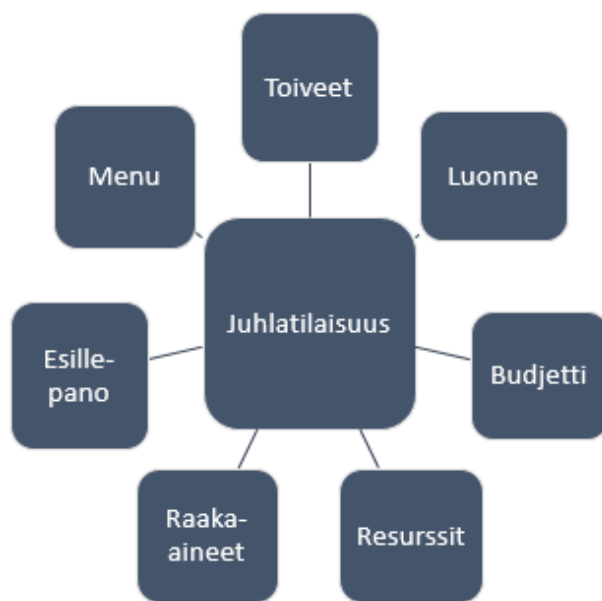
Haikon kartanorakennuksessa järjestetään lähes kaikki pienemmät juhlatilaisuudet kuten merkkipäivät ja pienemmät häät, kun taas Villa Haikossa järjestetään isoimmat juhlatilaisuudet kuten häät ja yritysjuhlat. Isoissa juhlatilaisuuksissa on yleensä buffettarjoilu ja pienemmissä juhlatilaisuuksissa on tavallisesti lautas- tai vatitarjoilu riippuen henkilömäärästä. (Hujanen 23.8.2017.)

Juhlatilaisuuksia järjestetään eniten Haikon Kartanossa kesäisin ja silloin järjestetään paljon häitä sekä erilaisia merkkipäiviä. Loppuvuodesta Haikon Kartanossa järjestetään paljon yritysjuhlia kuten esimerkiksi yritysten pikkujoulut. Juhlatilaisuudet ovat lisääntyneet huomattavasti vuosien varrella ja esimerkiksi ylioppilas- ja rippijuhlien määrät ovat lisääntyneet. Lisäksi kansainväliset häät ovat lisääntyneet, koska Haikon Kartanossa näkyy Suomen kaunis luonto ja meri sekä hotelli tarjoaa hyvät yöpymismahdollisuudet juhlavieraille. Kosintajuhlat ovat myös lisääntyneet Kartanossa erilaisten televisio-ohjelmien kautta, koska ihmiset haluavat kokea elämyksiä. Muun muassa televisiosarja Maajussille morsian on kuvattu Haikon Kartanossa. (Hujanen 23.8.2017.)

Haikon Kartanon teemoitetut viini-illat ovat erittäin suosittuja. Viini-illoissa on neljän ruokalajin menu, joka on suunniteltu viinien ja teeman mukaisesti. Viini-illoissa viiniasiantuntijat kertovat viineistä ja keittiömestari kertoo menusta sekä vastaa asiakkaiden kysymyksiin eli viini-illat ovat asiakkaille ikimuistoinen elämys. (Haikko Kartano Kokous Spa s.) Haikon Kartanolla on paljon asiakkaita, jotka käyvät jokaisessa Haikon ravintolan viini-illassa (Hujanen 6.9.2017).

3 Juhlaruokailu

Tässä luvussa käsittelen lyhyesti juhlaruokailua sekä mitä on otettava huomioon, kun suunnittelee juhlaruokailua (Kuvio 3.). Juhlaruokailulla tarkoitetaan suunniteltua ruokatuotetta asiakkaiden toiveiden ja tarpeiden mukaan. Jotta juhlaruokailu onnistuisi, tilaisuus on suunniteltava huolellisesti etukäteen kuten esimerkiksi ruokatuotteet, tarjoiluvadit, pöytämuodot sekä aikataulut. (Koppinen ym. 2007, 309-310.) Juhlaruokailun suunnitteluvaiheessa on myös otettava huomioon asiakkaiden toiveet, tilaisuuden luonne, asiakkaiden erikoisruokavaliot sekä muut erityistarpeet (Määttä ym. 2008, 41).



Kuvio 3. Juhlatilaisuudessa otettava huomioon

Juhlaruokailun suunnittelussa on aina tärkeää ottaa huomioon tilaisuuden luonne ja aika, jotta tilaisuuteen voidaan valita sopivat tuotteet. Lisäksi ruokatuotteen suunnittelussa on otettava huomioon raaka-aineiden vaihtelevuus, jotta tuotteet eivät tilaisuudessa toistu. Lisäksi on suunniteltava, että ruokatuotteiden koostumukset ovat vaihtelevia. On myös otettava huomioon ruokatuotteiden tulisuus ja mausteisuus. Onnistuneessa juhlaruokailaisuudessa on myös käytettävä erilaisia valmistusmenetelmiä kuten esimerkiksi paahattamista ja hauduttamista. (Koppinen ym. 2007, 314-315.)

Juhlaruokailu voi olla juhlava lounas tai päivällinen, mutta vanhan säännön mukaan mitä myöhemmin juhlaruokailun aikataulu on, sitä juhlavampi tilaisuus on. Juhlaruokailussa käytetään useimmiten laadukkaimpia raaka-aineita ja panostetaan tuotteiden laatuun ja ulkonäköön. Lisäksi juhlaruokailussa asiakkaat syövät hitaasti ja nauttivat ruokatuotteista. (Koppinen ym. 2007, 321-323.)

Tuotteiden esillepanoon kannatta panostaa erityisen paljon juhlaruokailussa, koska tuotteiden ulkonäkö vaikuttaa ruokaelämykseen sekä herättää asiakkaan ruokahalua. Lisäksi ruokatuotteen ulkonäkö vaikuttaa tuotteen makuun. (Määttä ym. 2008, 104.) Ruoan ulkonäköä suunnitellessa kannattaa myös ottaa huomioon, miten tuotteen koostumukset, värit ja raaka-aineet sopivat yhteen (Kaikkonen, Mäkynen, Tiusanen & Viinikka 2016, 154).

Juhlaruokailussa ruokatarjoilu voi tapahtua monella eri tavalla tilaisuuden luonteesta ja henkilömäärästä riippuen. Ennen juhlatilaisuutta sovitaan tilaajan kanssa tarjoilumuodosta, joka tavallisesti on buffet-, lautas- tai vatitarjoilu, jotta tilaisuus menee sujuvasti. (Kopinen ym. 2007, 307.)

3.1 Buffettarjoilu

Tässä luvussa käsittelen buffettarjoiluun liittyviä asioita kuten esimerkiksi, miksi tilaisuuksissa käytetään buffettarjoilua sekä mitä tuotteita buffettarjoilussa yleensä käytetään. Buffetruokailu on tavallisin tapa hoitaa ruokailu isoissa juhlatilaisuuksissa kuten häissä. Buffetruokailu on kätevää, kun on paljon vieraita ja asiakkaat voivat itse hakea ruokaa pöydästä ja valita tuotteet makunsa mukaan. (Kotiliesi 2014.)

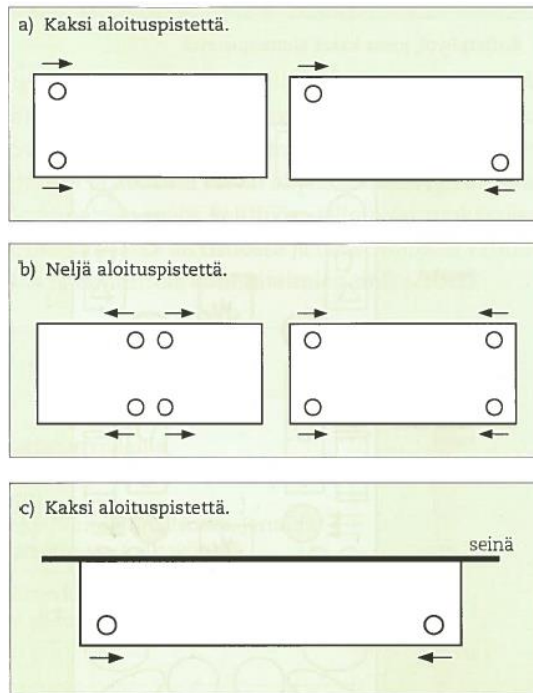
Buffetpöytä on nykyään hyvin tavallinen tarjoilumuoto erilaisissa tilaisuuksissa. Buffetpöydästä voi tarjoilla muun muassa aamiaista, lounasta tai päivällistä ja on myös hyvin tavallista käyttää buffetpöytää cocktailtilaisuuksissa. (Määttä ym. 2008, 111.) Hyviä puolia buffettarjoilussa on, että asiakas saa valita itselleen mieluisat ruokatuotteet sekä juomatuotteet. Lisäksi buffetpöytä tuo tilaisuuteen näyttävyyttä sekä tunnelmallisuutta, koska pöytä on usein koristeltu tilaisuuden luonteen mukaan. (Kaikkonen ym. 2016, 328.)

Buffettarjoilussa on monia hyviä puolia sekä asiakkaalle että yritykselle. Buffettarjoilun avulla pystyy tarjoamaan useampia tuotteita asiakkaille sekä kaikille asiakkaille löytyy taatusti jotain mieluisaa. Lisäksi buffettarjoilun avulla on mahdollista järjestää pieniin tiloihin isoja juhlia, koska buffetpöydästä voi tarjota myös ruokaa, mitä pystyy syömään seisalleen. Seisovatilaisuuksissa asiakkaille ei ole lainkaan istumapaikkoja verrattuna istuvatilaisuuksiin, joissa asiakkaille on omat istumapaikat. Yrittäjälle hyvä puoli buffettarjoilussa on, että se säästää henkilökuluissa, koska buffettarjoilussa tarvitaan vähemmän työntekijöitä. On kuitenkin muistettava, että on tarpeeksi työntekijöitä, jotta he kerkeävät keräämään pöydiltä astioita sekä täyttämään tarjoilupöytää. (Määttä ym. 2008, 112.)

Buffettarjoilussa on erittäin tärkeää, että buffetpöydän äärellä on tarpeeksi tilaa, jotta asiakkaat pääsevät sujuvasti liikkumaan. Lisäksi on suunniteltava buffetpöydän aloituspisteet selkeiksi ja toimiviksi, jotta asiakkaat tietävät, mistä aloittavat sekä että ei synny turhaa jonoa. (Clyne & Clyne 2015, 43.) Buffetpöydän sijainti on myös suunniteltava huolellisesti, jotta asiakkaiden ei tarvitse kulkea pitkiä matkoja hakemassa ruokaa. On suositeltavaa laittaa buffetpöytä juhlatilaisuuden keskiöön. Lisäksi on pohdittava, miten henkilökunta pystyy helpoiten huolehtimaan buffetpöydän siisteydestä ja täyttämisestä. Buffettarjoilussa on aina oltava yksi henkilö, joka on vastuussa buffetpöydän järjestelystä ja täyttämisestä sekä tarvittaessa myös vastaa asiakkaiden kysymyksiin tuotteista. Asiakkaille voi olla elämys, mikäli buffetpöydän äärellä on kokki kertomassa ruokatuotteista sekä leikkamassa lihaa. (Määttä ym. 2008, 112.)

Buffetpöytien aloituspisteiden määriin vaikuttaa muun muassa tarjottavien ruokalajien määrä (Määttä ym. 2008, 112). Lisäksi aloituspisteiden määriin vaikuttaa asiakasluku sekä käytössä oleva tila. Mitä enemmän asiakkaita sitä enemmän aloituspisteitä tarvitaan tilaisuuksissa. (Kaikkonen ym. 2016, 328.) On suositeltavaa, että tilaisuuksissa on aina riittävästi aloituspisteitä, jotta ei synny ruuhkaa. Buffetpöydässä kannattaa olla enemmän aloituspisteitä alkuruoalle kuin pääruoalle, koska alussa on aina enemmän ruuhkaa ja pääruokaa kaikki ottavat hieman eri aikaan. Mikäli buffetpöydässä on jatkuvasti jonoa ja ruuhkaa, niin asiakkailla voi olla hankalaa seurustella toistensa kanssa ja vaikeaa seurata ohjelmaa, koska ruokasalissa jatkuvasti liikehdintää. (Määttä ym. 2008, 111.)

Buffetpöydän aloituspistemalleja on olemassa monta erilaista, jotta ne soveltuvat erilaisiin buffettilaisuuksiin riippuen tilaisuuden luonteesta sekä henkilömäärästä (Kuva 1.). Buffetpöytään sopii erinomaisesti yksi aloituspiste, mikäli tilaisuudessa on ahtaat tilat ja jos tilaisuudessa on alle 50 asiakasta. Mikäli asiakkaita on enemmän, voi sijoittaa kaksi aloituspistettä kahdella eri tavalla. Ensimmäinen tapa on järjestää kaksi aloituspistettä samaan suuntaan buffetpöydässä, jolloin tuotteet järjestetään pöydän keskelle ja asiakkaat voivat ottaa tuotteita molemmilta aloituspisteiltä. Toinen tapa on järjestää buffetpöytään kaksi aloituspistettä pöydän eri päihin. Kyseisessä järjestelyssä tuotteet on sijoitettu molemmille puolelle niin että asiakkaat ottavat ruokaa myötäpäivään. Tilaisuuksissa, joissa on suuret ruokailutilat ja henkilömäärät, voidaan buffetpöytään sijoittaa neljä aloituspistettä, joissa kaikissa on samoja ruokatuotteita. Buffettilaisuuksissa tuotteet voi myös sijoittaa omille pöydilleen kuten esimerkiksi ruoille, jälkiruoille ja juomille omat pöydät. (Kaikkonen ym. 2016, 329.)



Kuva 1. Aloituspisteet (muokattu Määttälä ym. 2008, 113)

Buffetpöytien koko, lukumäärä, muoto ja aloituspisteet pohjautuvat asiakaslukuun, juhlatilaan sekä tilaisuuden teemaan. Buffetpöytään ei tarvitse kattaa heti tilaisuuden alusta kaikkia ruokatuotteita vaan esimerkiksi ensin alku- ja pääruoat, sen jälkeen siistiä pöytä ja vasta sen jälkeen laittaa tarjolle jälkiruoat. Buffetpöydän koristelussa voidaan käyttää mielikuvitusta ja ottaa huomioon tilaisuuden luonne. Tavallisesti buffetpöytä koristellaan kukka-asetelmilla, kynttilöillä sekä myös erilaisilla raaka-aineilla. Pöydän koristelussa on tärkeää muistaa, että ruokatuotteet tulevat näyttävästi esille sekä että pöytäkoristeita ei ole liian paljon, jotta kokonaisuudesta ei tule liian sekava. (Määttälä ym. 2008, 112-113.)

Buffetpöydässä voi tarjoilla pelkästään kylmiä tai lämpimiä ruokia tai sekoitus molemmista (Koppinen ym. 2007, 307). Buffetruokien suunnittelussa on otettava huomioon, että tuotteet pysyvät koko tarjoiluajan raikkaina ja houkuttelevina (Clyne & Clyne 2015, 41). Ruokatuotteiden suunnittelussa on myös otettava huomioon esimerkiksi se, että tilaisuuden lämpimät tuotteet kestävät säilyttämisen lämpöhauteissa (Määttälä ym. 2008, 112). Lisäksi buffettilaisuuksissa pitäisi pyrkiä siihen, että tarjolla olisi aina yksi liha- sekä kasvistuote ja että on otettu huomioon tavallisimmat erikoisruokavaliot kuten esimerkiksi laktoosittoisuus (Valio 2016). Ruokatuotteen suunnitteluvaiheessa on myös otettava huomioon tuotteiden monipuolisuus ja ravintosisältö (Määttälä ym. 2008, 42).

3.2 Buffetpöydän ruokamääriä sekä tuotteiden pöytäjärjestys

Tässä luvussa käsittelen, mitkä tekijät vaikuttavat buffetpöydän ruokatuotteiden määriin sekä mitkä ovat sopivia ruokamääriä. Lisäksi selvitän, mikä on ruokatuotteiden oikeanmu-
kainen pöytäjärjestys sekä miten tuotteiden vadit ja astiat kannattaa koristella.

Ruokia buffettarjoiluun varataan niin paljon, että ruokatuotteet eivät lopu kesken tilaisuuden, mutta tavoite on kumminkin, että suuria määriä ruokaa ei jäisi yli. Ruokatuotteiden menekkiin per asiakas vaikuttaa muun muassa tilaisuuden asiakaskunta. Nuoret syövät enemmän kuin iäkkäämmät ja lapset syövät vähemmän kuin aikuiset. (Ruokatieto 2017.) Ruokamääriin vaikuttaa myös tilaisuuden luonne kuten esimerkiksi häät tai muistotilaisuus. Lisäksi ruokamääriin vaikuttavat tilaisuuden ajankohta sekä tilaisuuden ruokailuaika. (Kotiliesi 2014.) Ruokatuotteiden määriin vaikuttavat myös tuotteiden ulkonäkö ja houkuttelevuus (Clyne & Clyne 2015, 42). Asiakkaiden ruokamieltymykset vaikuttavat myös buffetruokien määriin, sillä asiakkaat ottavat enemmän niitä tuotteita, jotka ovat suosittuja (Määttä ym. 2008, 67).

Juhlabuffetin ruokatuotteiden suunnittelussa on tiedettävä, miten paljon ruokaa varataan per henkilö, jotta ruokaa riittää kaikille asiakkaille. Lisäksi on tiedettävä oikeat ruokamäärät, jotta pystyy tekemään raaka-ainetilaukset sekä laskemaan tilaisuuden hinnan. Buffett-
tilaisuuksissa lasketaan yhteensä noin 500-700 g ruokaa per asiakas, jotta asiakkaalle ei jää nälkä. (Määttä ym. 2008, 67.) Seuraava taulukko (Taulukko 1.) kertoo ohjeellisista määristä ruokatuotteista per asiakas buffetpöydässä.

Taulukko 1. Ruokatuotteiden määriä (muokattu Määttä ym. 2008, 68-70)

Alkupalat	Määrä/ henkilö (g)	Pääruoka	Määrä/ henkilö (g)
Mäti	20-30	Kala	80-120
Silli	30-40	Liha	80-120
Silakka	40-70	Lintu	80-120
Graavilohi	40-70	Riista	80-120
Carpaccio	40-70	Jauheliharuoat	80-120
Kalatartar	40-70	Paisti	80-110
Terriini	40-80	Leikkeet	90-120
Mousse	40-70	Pihvit	90-120
Galantiini	40-70	Kyljykset	120-140
Hyytelöt	40-70	Kasvisruoat	100-150
Kylmäsavulohi	40-70		
Lämminsavulohi	40-70		
Kylmät paistit	40-70		
Ruokaisa-salaatti	50-100		
Tuoresalaatti	50-80		

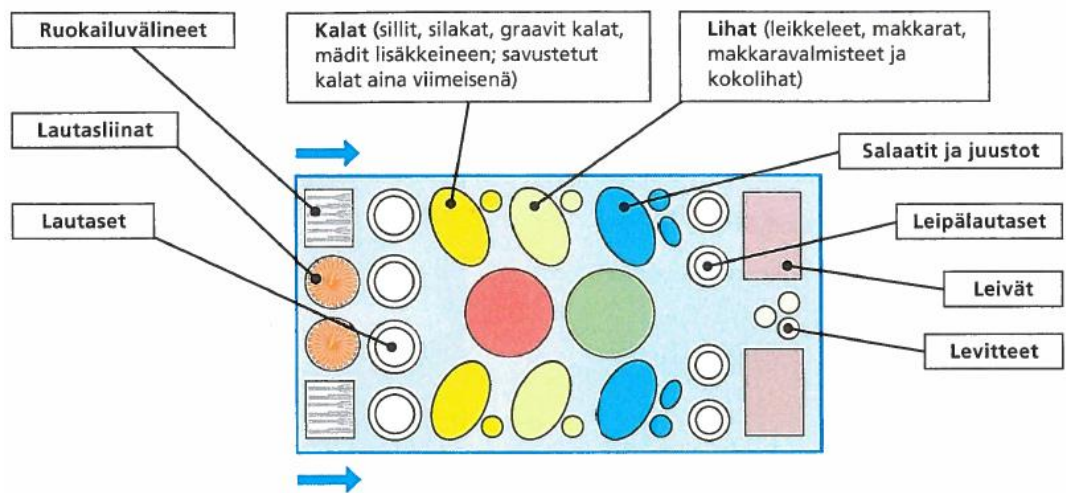
Lisukkeet	Määrä/ henkilö (g)	Kastikkeet	Määrä/ henkilö (g)
Perunaruoat	80-150	Liemipohjainen	75-100
Pasta (raaka)	40-70	Voi-viinikastike	50-75
Riisi (raaka)	40-70	Majoneesi	50
Kasvikset	50-100	Kylmäkastike	50

Alkupaloja buffetpöydässä on usein paljon erilaisia kuten kala- ja lihatuotteita sekä salaatteja. Kalatuotteita kuten lämminsavustettua lohta tai graavilohta buffetpöydässä on arvioitu, että menee noin 40-70 g per henkilö ja lihatuotteita kuten kylmiä paisteja on arvioitu, että niitä menee noin 40-70 g per henkilö. Kalatuotteita kuten mätää ja silliä menee buffetpöydässä hieman vähemmän. Mätää menee keskimäärin per henkilö noin 20-30 g ja silliä noin 30-40 g. Erilaisia mousseja menee noin 40-70 g per henkilö. Buffetin alkupalapöydästä menee ruokaisia salaatteja noin 50-100 g per henkilö sekä tuoresalaatteja noin 50-80 g per henkilö. (Määttälä ym. 2008, 68.)

Buffetpöydän pääruoka koostuu usein liha-, kala- tai lintutuotteesta sekä kastikkeesta ja lisukkeesta. Buffetpöydässä lasketaan liha-, kala- tai lintutuotetta noin 80-120 g per henkilö. Mikäli buffetpöydässä tarjotaan pataruokia, niin lasketaan 200 g per henkilö ja kasvisruokia arvioidaan 100-150 g per henkilö. Buffetruokailun lisukkeet voivat esimerkiksi olla peruna ja lämpimät kasvikset ja perunaa arvioidaan per henkilö noin 80-150 g ja kasviksia 50-100 g per henkilö. Kastikkeet buffetpöydässä voivat olla esimerkiksi liemipohjaisia tai voi-viinikastikkeita ja kastikkeita lasketaan noin 50-100 g per henkilö. (Määttälä ym. 2008, 69-70.)

Buffettilaisuuksien jälkiruokapöytä voi olla hyvin vaihteleva ja tarjolla voi olla esimerkiksi erilaisia hyytelöitä, mousseita, sorbetteja ja kakkuja. Hyytelöitä arvioidaan noin 70-100 g per asiakas ja mousseita noin 70-80 g per asiakas. Jälkiruokapöydässä sorbettia lasketaan noin 60-80 g per henkilö ja erilaisia kakkuja lasketaan noin 80 g per asiakas. (Määttälä ym. 2008, 71.)

Ruokatuotteet sijoitetaan buffetpöytään niin, että asiakkailta olisi mahdollisimman helppo ottaa tuotteita sekä että tuotteet ovat oikeanmukaisessa ottojärjestyksessä. Ruokatuotteet järjestetään buffetpöydälle käyttäen alkupalapöydässä muun muassa gastronomista järjestystä, joka on esitelty seuraavassa kuvassa (Kuva 2.). Gastronomisella järjestyksellä tarkoitetaan, että ensin sijoitetaan kala- ja liharuoat ja lopuksi muut tuotteet. (Kaikkonen ym. 2016, 330.) Mikäli kaikki ruokatuotteet tulevat samaan aikaan buffetpöytään järjestetään aluksi alkupalat, sitten pääruoat ja lopuksi jälkiruoat. Buffettilaisuudessa, missä kaikki tuotteet tulevat samanaikaisesti esille, ne sijoitetaan tässä järjestyksessä: kylmät kala- ja lihatuotteet, salaattit, lämpimät alkuruoat, keitot, pääruoat, juustot ja lopuksi jälkiruoat. (Määttälä ym. 2008, 56-57.) Buffetpöydän tuotteiden järjestyksessä on myös otettava huomioon tuotteiden arvo eli että kalliimmat tuotteet eivät ole heti pöydän alussa. Buffetpöydän alkuun tulee ensimmäiseksi sijoittaa lautaset, ruokailuvälineet sekä lautasliina, mutta ruokailuvälineet ja lautasliina voidaan myös kattaa valmiiksi ruokapöytään, jotta asiakkaan on helpompi ottaa buffetpöydästä ruokaa. (Kaikkonen ym. 2016, 330.)



Kuva 2. Gastronominen järjestys alkupalapöydässä (muokattu Kaikkonen ym. 2016, 331)

Buffetpöydässä on tärkeää sijoittaa vadit järkevästi ja turvallisesti, jotta asiakkaiden on helppo ottaa ruokaa ja että vadit eivät putoa lattialle. Jokaisen ruokatuotteen kohdalla on hyvä olla kyltti, joka kertoo tuotteen nimen ja ruokavaliotiedot, sillä tänä päivänä asiakkaat haluavat tietää enemmän ruokatuotteiden sisällöstä. Lisäksi on hyvä olla buffetpöydän alussa kyltti, joka kertoo koko buffetpöydän menun ja ruokatuotteiden järjestyksen. Ruokatuotteen lisukekastike tulee sijoittaa tuotteen viereen, jotta asiakas tietää, minkä tuotteen kanssa kyseinen kastike kuuluu. Buffetpöydässä on tärkeää olla tuotteille oikeanlaiset sekä oikeankokoiset ottimet, jotta asiakkaat ottavat sopivan määrän tuotetta. Lisäksi tuotteiden ottimella on hyvä olla omat aluslautaset, jotta asiakkaiden on helppo laittaa ottimet kädestä likaamatta buffetpöytää. (Clyne & Clyne 2015, 43-46.)

Buffettarjoilussa buffetpöytä on pidettävä raikkaana koko tarjoilun ajan niin, että viimeinenkin asiakas saa tuoretta ruokaa. Buffettarjoilussa kannattaa olla pienemmät tarjoiluvaldit ja täyttää niitä useammin, jolloin ruokatuotteet pysyvät raikkaina ja oikean lämpöisinä. On hyvä olla laakeat vadit, jotta asiakkaat esimerkiksi näkevät, mitä raaka-aineita salaatti sisältää. Buffetpöydässä on myös suositeltavaa, että ruokatuotteet olisivat valmiiksi valailla leikattuina tai viipaloituina annoskooksi, jotta asiakas ottaisi sopivan määrän ja että ei tulisi turhaa hävikkiä. (Clyne & Clyne 2015, 41-45.) Lisäksi kannattaa esimerkiksi sekoittaa tai rakentaa kerroksittain salaatin raaka-aineet, jotta asiakkaat eivät ainoastaan ota salaattista kalliimpia raaka-aineita. Buffettuotteiden vatien isot koristeet kannattaa sijoittaa vadin perälle, jotta ne säilyvät näyttävinä ja koskemattomina pidempään ja vadin pienet koristeet voi sijoittaa ympäri vatia. (Määttä ym. 2008, 113.)

4 Ruokaohjeiden vakioiminen

Seuraavaksi käsittelen ruokaohjeiden vakioimista sekä mitä hyötyä ruokaohjeiden vakioimisesta on. Ruokatuotteen vakioiminen tarkoittaa, että esimerkiksi ravintoloissa yhdenmukaistetaan ruokaohjeiden valmistusmenetelmiä sekä raaka-ainemääriä. Ruokatuotteen vakioimisella halutaan tuotteelle tasainen laatu sekä valmistusmäärä. (Lampi ym. 2012, 125.)

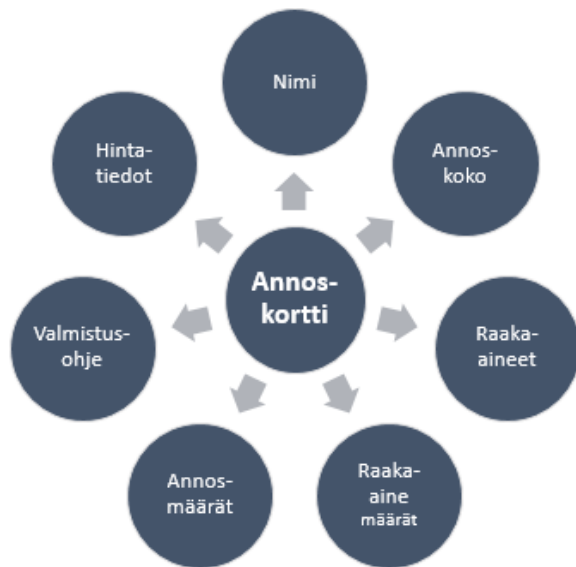
Vakiointi on tuotekehitystä, jossa kehitetään keittiössä jo olevia ruokaohjeita sekä uusia ja parannellaan vanhoja ruokaohjeita. Tuotekehitystyössä voi käyttää apuna erilaisia keittokirjoja ja ruokalehtiä. Ammattikeittiöissä vakioidaan tärkeimmät ruokaohjeet, jotka ovat eniten käytössä kuten esimerkiksi lounaslistan buffettuotteet. Ruokaohjeiden vakiointi sekä ohjeiden laatiminen ovat kaikkien työntekijöiden yhteistyötä. Vakioidun ruokaohjeen tavoite on vastata asiakkaiden odotuksiin ja tarpeisiin. Lisäksi vakioidun ruokaohjeen on sovelluttava keittiöön eli keittiössä on oltava tarvittavat laitteet ja riittävä määrä henkilökuntaa sekä henkilökunta, jolla on ammattitaitoa tehdä tuotteet. (Lampi ym. 2012, 125-126.)

Ruokatuotteen vakioimisessa on viisi eri vaihetta ennen kuin ruokaohje on käyttökelpoinen. Aluksi ruokaohjeet suurennetaan oikeaan annoskokoan per asiakas ja seuraavaksi kuvataan ohjeen työmenetelmät, työvälineet ja tarvittavat laitteet. Ruokaohjetta kokeillaan ja tehdään tarvittaessa muistiinpanoja muutoksia varten. Ruokaohjetta kokeillaan, kunnes lopputulos hyvä ja joku toinen työntekijä on onnistunut ruokatuotteessa käyttäen ohjetta. Lopuksi vakioidut ruokaohjeet kirjataan talteen. (Lampi ym. 2012, 126.)

Ruokaohjeen vakioimisen avulla on mahdollista vähentää hävikkiä, koska ohjeissa on tarkat määrät raaka-aineista. Vakioitujen ruokaohjeiden avulla on myös mahdollista seurata kustannuksia sekä laskea annoksille annoskohtaiset hinnat. Lisäksi vakioidut ruokatuotteet helpottavat yrityksen tilaustoimintaa, kun tiedetään tarvittavat määrät raaka-aineista. Vakioiduista ruokatuotteista luodaan annoskortit, joista työntekijöillä on apua työnteossa. (Lampi ym. 2012, 128.)

4.1 Annoskortti

Kyseisessä osiossa käsittelen, mikä annoskortti on sekä miten annoskortti luodaan. Lisäksi kuvaan, mitä asioita annoskorttiin tulee. Nämä on myös esitelty seuraavassa kuviossa (Kuvio 4.). Lisäksi analysoin, mitä hyötyä annoskorteista on työntekijöille sekä työpaikalle.



Kuvio 4. Annoskortin sisältö

Annoskortti on ruoka-annoksen valmistusohje, joka sisältää ruoka-annoksen kaikki oleelliset tiedot kuten raaka-ainemäärät, työohjeet ja hintatiedot (Vuorenmaa & Peltola 2009, 211). Annoskortit perustuvat keittiön vakioituneisiin ruokatuotteisiin ja annoskorttien avulla luodaan ruokalistoja ja menuita (Lehtinen, Peltonen & Tauren 2011, 85).

Annoskorttien tavoite on, että ruokatuotetta tehdään aina samalla tavalla sekä samoilla raaka-ainemäärillä, jotta ruokatuote on aina tasalaatuinen. Annoskorttien tulisi aina olla helposti kaikkien työntekijöiden käytettävissä, jotta työntekijät käyttäisivät niitä. Työntekijät voivat vaivattomasti muuttaa tilaisuuksien henkilömäärät annoskorteissa, mikäli ne ovat helposti löydettävissä tietokoneella. Annoskorttien sisältöä voi muuttaa, mikäli asiakas toivoo annokseen esimerkiksi raaka-ainemuutoksia tai ruokatuotteet on muunneltava, jotta ne sopivat tilaisuuden luonteeseen tai teemaan. (Määttä ym. 2008, 64.)

Annoskorttien suunnittelu aloitetaan pohtimalla ruokatuotteet, jotka soveltuvat yrityksen liikeideaan ja toimintaan. Suunnitteluvaiheen jälkeen haetaan ruokaohjeita ja ideoidaan ruokatuotteet. Annoskorttien suunnitteluvaiheessa on myös otettava huomioon tuotteiden esillepano, maku, ulkonäkö ja rakenne. Ruokatuotteet kokeillaan ja raaka-aineet punnitaan. Ruokatuotteiden koeversiot arvioidaan ja tehdään tarvittaessa muutoksia. Onnistuneet ruokatuotteiden ohjeet luodaan annoskorteiksi ja annetaan henkilökunnalle koekäyttöön. Kun työntekijät kokevat, että annoskortit toimivat, annoskortit viimeistellään ja annetaan lopulliset versiot työntekijöiden käyttöön. (Lehtinen ym. 2011, 86.)

Annoskorttiin tulee merkata ruokatuotteen kaikki tärkeimmät tiedot kuten annoksen nimi sekä annoskoko per asiakas. Lisäksi annoskorttiin tulee merkata, miten paljon annoskor-

tista tulee annoksia yhteensä sekä miten paljon ohjeesta tulee painollisesti yhteensä ruokaa. Raaka-aineet, raaka-ainemäärät sekä raaka-aineiden painohävikki on myös oltava merkattuna annoskortteihin. (Määttä ym. 2008, 64.) Raaka-aineet kannattaa järjestää annoskortissa siihen järjestykseen, jossa niitä käytetään valmistusvaiheessa (Kaikkonen ym. 2016, 96). Annoskorteista tulee myös ilmetä tuotteen kypsennyslämpötila, kypsennysaika ja mahdollinen kypsennyshävikki. Lisäksi annoskortti sisältää tavallisesti raaka-aineiden hinnat, annoksen hinnan, myyntihinnan ja myyntikatteen. Annoskortti voi myös sisältää kuvan annoksesta, josta näkyy tuotteen lisäkkeet ja koristelu. (Määttä ym. 2008, 64.)

Annoskorteista on paljon hyötyä työntekijöille, esimiehille sekä yritykselle. Annoskorttien avulla työntekijät pystyvät tekemään tilaisuuksiin oikeat määrät ruokaa sekä valmistamaan annokset oikeanmukaisesti. Lisäksi uusilla ja tilapäisillä työntekijöillä on paljon hyötyä annoskorteista, kun he ohjeiden mukaan osaavat valmistaa annokset itsenäisesti. Annoskorttien avulla ruokien tasalaatuisuus paranee ja annoksien väri, maku, rakenne sekä ulkonäkö ovat samanlaisia. Ravintolan tilaustoiminta helpottuu myös annoskorttien avulla, koska annoskortista saa tiedot, miten paljon raaka-aineita tarvitaan. Annoskorttien avulla ravintola pystyy seuraamaan raaka-ainekustannuksia sekä laskemaan tuotteille myyntihinnan. Annoskortteja hyödyntämällä on mahdollista ottaa huomioon erityisruokavaliot sekä tiedottaa niistä asiakkaille. (Määttä ym. 2008, 64.) Annoskorttien avulla asiakkaan odotukset täyttyvät, koska kaikki työntekijät tekevät ruoan samalla ruokaohjeella. Lisäksi annoskorttien avulla työnteko on paljon tehokkaampaa, kun työntekijöiden ei jatkuvasti tarvitse kysyä esimieheltä ohjeita eikä esimiehen tarvitse jatkuvasti valvoa työntekijöiden toimintaa. (Lehtinen ym. 2011, 86.) Lopuksi annoskorttien avulla ravintolalla on mahdollista vähentää hävikkiä, koska annoskorteissa on oikeat ruokamäärät per asiakas sekä per tilaisuus (Vuorenmaa & Peltola 2009, 211).

4.2 Hävikki

Tässä luvussa käsittelen ravintoloiden hävikkiä sekä mikä ruokahävikkiin vaikuttaa. Lisäksi pohdin, miten ruokahävikkiä voisi vähentää. Käsitteellä hävikki tarkoitetaan poisheitettyä ruokaa, jota olisi voinut käyttää ennen kuin se on mennyt pilalle tai jota olisi voinut säilyttää toisin (Silvennoinen ym. 2012, 13).

Hävikkiä voi ravintoloissa syntyä monella eri tavalla kuten raaka-aineiden hankinnoissa, esikäsittelyssä, esivalmistuksessa, kypsennyksessä sekä tarjoilussa (Määttä ym. 2008, 71). Ruokahävikki on syömäkelpoista ruokaa, mikä on taloudellisesti ja ekologisesti negatiivinen asia (Silvennoinen ym. 2012, 3).

Ravintoloissa voi syntyä pilaantumishävikkiä, mikäli raaka-aineet säilytetään väärissä lämpötiloissa tai jos käytetään uudempia raaka-aineita ennen kuin vanhat on käytetty pois (Määttä ym. 2008, 71). Lisäksi raaka-aineiden esikäsittelyssä syntyy painohävikkiä, kun esimerkiksi juurekset kuoritaan tai lihasta poistetaan kalvot. Kun tuotteesta on poistettu painohävikki, jäljelle jää tuotteen käyttöpaino. Eri tuotteilla on eri painohävikki raaka-aineesta riippuen ja painohävikkiin vaikuttavaa myös työntekijän ammattitaito ja työvälineet. (Vuorenmaa & Peltola 2009, 134.) Ruoanlaitossa syntyy myös kypsennyshävikkiä, kun tuotetta valmistetaan ja kypsennetään, joten kannattaa käyttää tuotteille sopivia valmistusmenetelmiä. Kypsentämällä tuotteita alhaisilla lämpötiloilla kypsennyshävikki pienenee ja tuotteiden mehukkuus ja maku säilyvät paremmin. (Määttä ym. 2008, 71.)

Ravintolan ruokahävikin määrään vaikuttaa muun muassa ravintolan luonne sekä tarjoilutapa. Lisäksi hävikkiin vaikuttavat lainsäädäntöasiat kuten esimerkiksi se, että lämpöisenä esillä olleita tuotteita ei saa lämmittää ja tarjoilla uudelleen. Tilaustoiminta saattaa myös aiheuttaa hävikkiä, mikäli tilataan liian paljon raaka-aineita tai vääränkokoisia pakkauksia ja raaka-aineet kerkeävät mennä pilalle. Ravintolan ruokahävikkiä voi kasvattaa ei päivitettyt ja epäselvät reseptit sekä vääränkokoiset annoskoot. Esimiehen huono johtaminen voi myös vaikuttaa ruokahävikkiin, jos työntekijöitä ei ole huolellisesti opastettu keittiön toimintatapoihin. Työntekijöiden puutteellinen ammattitaito ja kiinnostus voivat myös vaikuttaa ruokahävikkiin, koska epäpätevä työntekijä tekee helpommin virheitä ruoanlaitossa. Ravintoloissa syntyy myös ruokahävikkiä asiakkailta, kun esimerkiksi asiakkaat ottavat buffetpöydästä liian paljon ruokaa tai jos tilattu annos ei vastaa odotuksia. Puutteellinen kommunikaatio työntekijöiden kesken voi myös aiheuttaa ruokahävikkiä, mikäli työntekijät eivät puhu keskenään ja useampi työntekijä esivalmistaa samaa tuotetta toisistaan tietämättä. (Silvennoinen ym. 2012, 30, 45-48.)

Ruokahävikkiä voi pienentää hyvin suunnitellulla työllä sekä hyvällä johtamisella. Perehdyttämällä työntekijät huolellisesti sekä käyttämällä ammattitaitoisia työntekijöitä hävikkiä voi myös pienentää. Lisäksi hävikkiä voi pienentää noudattamalla oikeita annoskokoja sekä käyttämällä annoskortteja. Hyvä tapa pienentää ruokahävikkiä on käyttää buffetpöydissä pienempiä lautaskokoja sekä käyttämällä pienempiä tarjoiluastioita ja panostamalla annoksien ulkoasuun. Lopuksi hävikkiä voi myös pienentää tekemällä tilaukset huolella ja tilaamalla oikea määrä tavaroita sekä ottamalla huomioon tuotteiden pakkauskoot. (Silvennoinen ym. 2012, 49-50.)

4.3 Raaka-aineiden tilaustoiminta

Tässä luvussa käsittelen raaka-aineiden tilaustoimintaa ja mitä on otettava huomioon tilauksia tehdessä. Lisäksi käsittelen tilattujen raaka-aineiden vastaanottoa. Raaka-aineiden hankinnoissa on oltava huolellinen, että tilaa oikeanlaisia tuotteita sekä määriä, jotta ei synny turhaa hävikkiä. Annoskortit ovat hyvä työkalu tuotteiden tilaamisessa, koska ne kertovat tarvittavat raaka-ainemäärät. (Määttä ym. 2008, 84.)

Raaka-aineiden tilaamisessa on tavoitteena olla mahdollisimman taloudellinen, jotta ruokatuotteista tulee tarpeeksi kannattavia. Raaka-aineiden hankintavaiheessa on hyvä kilpailuttaa tavarantoimittajia sekä tehdä hankintasopimus mieluisan tavarantoimittajan kanssa. Tavarantoimittajien kilpailutuksessa tavoitteena on löytää tavarantoimittaja, jolla on tuotteissa parhaat hinnat ja laatu tuotteissa sekä hyvät toimitusehdot. Päätökseen tavarantoimittajasta vaikuttaa myös yrityksen toimitusvarmuus ja luotettavuus sekä asiakaspalvelu. (Lampi ym. 2012, 30.) Tilaukset voidaan myös tehdä joko keskitetysti tai hajautetusti. Keskitetysti tarkoittaa sitä, että raaka-aineet tilataan tavarantoimittajilta, joiden kanssa on tehty sopimukset ja hajautetusti tarkoittaa sitä, että hankitaan tuotteita monilta eri toimittajilta hyvien tarjouksien pohjalta. (Kaikkonen ym. 2016, 75.)

Ravintolan raaka-ainetilaukset tehdään tavallisesti sähköpostitse ja tukkujen sähköisten tilausjärjestelmien kautta sekä myös puhelimitse. Paras tapa on kuitenkin tehdä tilaukset kirjallisesti eli sähköpostin tai internetin kautta, jotta tilauksista jää dokumentit. Mikäli tilauksissa tulee ongelmia, on hyvä olla kirjalliset dokumentit, joista voi tarkistaa, mitä ja miten paljon on tilattu millekin päivälle. Raaka-aineiden tilauksien avuksi on olemassa tuotannonohjausjärjestelmiä, jotka seuraavat varaston tilannetta, merkkäävät saapuneet tuotteet, seuraavat raaka-aineiden kulutusta ja mahdollista hävikkiä sekä seuraavat tuotteiden laskutusta. (Lampi ym. 2012, 31.)

Tuotteiden tilauksia tehdessä on oltava tarkka, että tilaa ainoastaan yritykseen tarvittavat raaka-aineet sekä että tilaa oikeat määrät. Väärien määrien tilaaminen aiheuttaa turhia kustannuksia sekä myös hävikkiä, mikäli tuotteet kerkeävät menemään pilalle. (Kaikkonen ym. 2016, 75.) Hankintoja tehdessä on otettava huomioon, mitä tavaroita yrityksen varastoissa on sekä miten paljon varastotilaa on käytettävissä (Määttä ym. 2008, 84). Raaka-aineiden tilauksia tehdessä on pohdittava huolellisesti, milloin tuotteita tarvitaan sekä mitkä ovat tuotteiden toimituspäivät, jotta tuotteet ovat oikeine raaka-ainemäärineen ajoissa. Ravintoloissa on hyvä olla yksi henkilö, joka on vastuussa tilauksista. Tuolloin hän tuntee yritykseen tarvittavat tuotteet ja määrät, kun hän huolehtii raaka-aineiden tilauksista säännöllisesti. Lisäksi kannattaa olla hyvä tilausjärjestys eli kansio, jossa on tyhjiä tilauspohjia,

dokumentit tilatuista tuotteista ja dokumentit, mitä on tilattava sekä tiedot tavarantoimittajista ja toimituspäivistä, jotta kaikki ovat kartalla yrityksen tilausjärjestelmästä. (Koppinen ym. 2007, 122-123.)

Tilattujen raaka-aineiden tultua ravintolaan on tarkistettava huolellisesti, että tuotteet ovat juuri ne, mitä on tilattu sekä että tuotteita on oikeat määrät. Lisäksi on tarkistettava tuotteiden laatu ja että pakkaukset ovat kunnossa. On myös tarkistettava, että tuotteiden lämpötilat ovat oikeanmukaisia. Tuotteet sijoitetaan omiin kylmiöihin ja varastoihin ”first in – first out” -periaatteella eli aiemmin tilatut tuotteet käytetään ennen uusia tuotteita. (Määttä ym. 2008, 85.)

4.4 Tuotteiden laatu

Seuraavaksi käsittelen lyhyesti, mitä tuotteiden laadulla tarkoitetaan sekä mikä vaikuttaa tuotteen laatuun. Ruokatuotteen laatu sisältää seuraavaa: annoksen maku, ulkonäkö, oikeanmukaiset ravintosisällöt sekä että valmistuksessa on noudatettu hygieenisyyttä (Lampi ym. 2012, 125). Tänä päivänä asiakkaat arvostavat kovasti, mikäli ravintolat panostavat ruokien laatuun ja se vaikuttaa myös positiivisesti ravintolan yrityskuvaan (Kisang, Hye-Rin & Woon Goon 2012, 200).

Ruokatuotteen laadulla halutaan tarjota asiakkaille hyvän makuista, houkuttelevaa ja monipuolista sekä turvallista ruokaa. Lisäksi hyvälaatuinen tuote on terveellinen ja vaihteleva sekä tuo nautintoa ja elämyksiä asiakkaille. Asiakkaan kaikki aistit kuten maku-, näkö- ja hajuaisti vaikuttavat asiakkaan ruokaelämykseen. Ruokatuotteen laadussa maku on tärkein, mutta huomioon on myös otettava annoksen ulkonäkö kuten muun muassa esillepajo, värit ja koristelu. (Määttä ym. 2008, 72.) Tärkein laadussa on, että tuote vastaa asiakkaiden odotuksia ja sopii tilaisuuden luonteeseen (Tuorila, Parkkinen & Tolonen 2008, 134).

Ravintola-annos on laadukas, kun se on hyvän makuinen, kauniisti koristeltu, värikäs, hyvän tuoksuinen sekä sisältää erilaista rakennetta. Jotta saadaan aikaiseksi laadukas annos, on ruokatuote suunniteltava huolellisesti, käytettävä laadukkaita raaka-aineita ja säilytettävä raaka-aineet oikeanmukaisesti. Lisäksi annokset on valmistettava luotujen valmistusohjeiden mukaan ja käytettävä oikeanlaisia valmistusmenetelmiä, työvälineitä sekä laitteita. Kaikissa työvaiheissa on myös noudatettava hyvää hygieniää, jotta tuotteiden turvallisuus sekä laatu pysyvät loppuun saakka ja jotta asiakas saa laadukkaan ja onnistuneen ruoka-annoksen syötäväkseen. (Määttä ym. 2008, 72-73.)

Tuotteen suunnitteluvaiheessa selvitetään tuotteen eri laatukriteerejä kuten esimerkiksi sitä, miten kauan tuote ja raaka-aineet säilyvät ennen kuin ne alkavat pilaantua. On tärkeää jatkuvasti seurata yrityksen tuotteiden laatua, jotta huomaa laadun mahdolliset poikkeamat ja voi tarvittaessa tehdä muutoksia. Yrityksessä on hyvä nimetä työntekijä, joka on vastuussa laaduntarkkailusta. (Tuorila ym. 2008, 135,124.) Kouluttamalla ja perehdyttämällä työntekijät huolellisesti yrityksen toimintatapoihin ja ruokatuotteisiin voidaan tuotteiden laatua parantaa. Ruokatuotteen laadun parantamiseen vaikuttavat myös keittiön henkilöresurssit sekä työntekijöiden koulutus ja työkokemus. (Tesanovic, Krasavcic, Kalenjuk, Portic & Gagic 2012, 527.) Vakioitujen ruokaohjeiden avulla saa aikaan luotettavan ja hyvän laadun ruokatuotteissa (Lampi ym. 2012, 125).

4.5 Kannattavuus

Seuraavaksi käsittelen yrityksen kannattavuutta sekä mikä vaikuttaa yrityksen kannattavuuteen. Lisäksi pohdin, miten yrityksen kannattavuutta voi parantaa. Yrityksen kannattavuudella tarkoitetaan sitä, että yrityksen tuotot ovat suuremmat kuin kustannukset eli yritys on kannattava, kun se tuottaa voittoa. Yrityksen tulos voi olla voitollinen tai tappiollinen ja tulos saadaan, kun lasketaan tulot miinus kulut. (Selander & Valli 2007, 36.)

Yrityksen kannattavuuden analysoinnissa käytetään apuvälineenä erilaisia laskelmia, jotta ymmärretään yritystoiminnan kokonaisuutta. Laskelmien avulla pystyy analysoimaan mistä tuotot tai kustannukset rakentuvat. Lisäksi laskelmien avulla on mahdollista analysoida, mikä on kannattavaa sekä mitä voisi parantaa. On tavallista arvioida yrityksen kannattavuutta tuloslaskelman avulla ja tuloslaskelmamalli on esitelty alla olevassa taulukossa (Taulukko 2.). Yritys on kannattava, mikäli myyntituloilla on mahdollista kattaa kaikki kustannukset sekä maksaa voitonjakoa omistajille. (Rauhala 2012, 62.)

Taulukko 2. Tuloslaskelmamalli (muokattu Rauhala 2012, 62)

Liikevaihto
- Ainekäyttö
Myyntikate
- Työvoimakulut
Palkkakate
- Muut kulut
Käyttökate
- Poistot
- Korot
Liikevoitto
- Verot
TULOS

Yrityksen kannattavuutta arvioidaan tilinpäätöksen tunnusluvuista vertaamalla lukuja yrittäjän keskimääräisiin tilastoihin sekä ottamalla huomioon kansantalous. Yrittäjällä on aina oltava kannattavuustavoitteita, joita halutaan saavuttaa. Kannattavuudessa ei voi pelkästään seurata lukuja, vaan pitää myös ottaa huomioon haluttu laatu ja arvo asiakkaille. Yrittäjän päätavoite on onnistua sekä taloudellisesti että laadullisesti. (Heikkilä & Saranpää 2013, 51-52.) Yrityksen kannattavuudessa on myös otettava huomioon mahdolliset investoinnit, jotka saattavat parantaa yrityksen kannattavuutta pidemmällä aikavälillä (Määttä ym. 2008, 189).

Kannattavuuden suunnittelu on yksi iso osa yrityksen suunnitteluprosessia. Kannattavuutta voi suunnitella päivä- tai tilaisuuskohtaisesti tai koko tilikauden ajalta. Kannattavuuden suunnittelun tavoite on ennakoita tilikauden lukuja kuten yrityksen kuluja ja tuottoja. Tilikauden jälkeen voi analysoida, miten suunnitelmat onnistuivat sekä pohtia, mikä meni hyvin tai mitä voisi mahdollisesti parantaa. Lisäksi virheistä oppii aina uutta seuraavalle tilikaudelle. (Heikkilä & Saranpää 2013, 60-61.) Kannattavuuden seurannassa käytetään erilaisia mittareita kuten myyntikate, palkkakate ja käyttökate (Selander & Valli 2007, 36). Myyntikatteella tarkoitetaan sitä summaa, joka jää tuotteesta jäljelle, kun raaka-ainekulut on poistettu. On erittäin tärkeää seurata myyntikatetta, koska myyntikatteella pitää maksaa kaikki yrityksen kulut kuten esimerkiksi palkat, vuokrat, markkinointi, laskut sekä velat. (Vuorenmaa & Peltola 2009, 179.)

Ravintolan kannattavuuteen vaikuttaa huomattavasti ravintolan raaka-ainekustannukset (Heikkilä & Saranpää 2013, 43). Käyttämällä annoskortteja yrityksen hävikki pienenee, jolloin on mahdollista saavuttaa tavoitteellinen myyntikate ja olla kannattava yritys (Vuorenmaa & Peltola 2009, 211). Ravintolan kannattavuuteen vaikuttaa henkilökunnan työmotivaatio sekä halu myydä tuotteita. Työntekijöiden on pyrittävä myymään tuotteita, joissa on parhaimmat myyntikatteet. Ammattitaitoinen johtaminen vaikuttaa myös yrityksen kannattavuuteen, koska hyvä johtaja ymmärtää taloudesta sekä osaa lukea tuloslaskelman tunnuslukuja. (Määttä ym. 2008, 177, 189.) Mikäli asiakkaiden odotukset yrityksestä eivät täyty, se saattaa myös pidemmällä ajalla näkyä negatiivisesti kannattavuudessa (Rauhala 2012, 63).

Yrityksen on oltava kannattava, jotta yritys pystyy kasvamaan, uudistumaan sekä kehittymään (Määttä ym. 2008, 189). Yrityksen kannattavuutta voi parantaa korottamalla myyntihintoja ja myyntimääriä sekä vähentämällä kuluja. Lisäksi kannattavuutta voi parantaa markkinoimalla tuotteita ja lanseeraamalla uusia tuotteita sekä tekemällä lisämyyntiä. (Rauhala 2012, 63.) Kannattavuutta voi mahdollisesti myös parantaa panostamalla asiakaspalveluun ja laatuun. Lisäksi seuraamalla huolellisesti kustannuksia ja hankintoja pys-

tyy mahdollisesti parantamaan tulosta. Pitämällä työpaikalla hyvä ilmapiiri ja henkilökunta motivoituneena voi myös parantaa yrityksen kannattavuutta. (Määttälä ym. 2008, 193-195.)

5 Työn toteutus ja tulokset

Tämä luku käsittelee opinnäytetyöni toteutusvaiheita sekä opinnäytetyöni tehtävää ja tavoitteita. Opinnäytetyöni tehtävä on luoda Haikon Kartanolle vakioidut ruokamäärät juhlabuffetin tuotteisiin eli laatia Haikon Kartanon juhlabuffetin tuotteille annoskortit. Tavoite on luoda selkeät ja yksinkertaiset annoskortit, jotka olisivat työntekijöille helppokäyttöiset. Opinnäytetyöni on erittäin hyödyllinen, koska Haikon Kartanolla ei ole käytössä annoskortteja ja Haikon Kartanossa järjestetään vuodessa lukuisia juhlatilaisuuksia.

Opinnäytetyöni tavoite on vähentää Haikon Kartanon hävikkiä annoskorttien avulla, kun työntekijät ovat tietoisia sopivista ruokamääristä. Hävikin pienennettyä Haikon Kartanon juhlaruokien kate ja kannattavuus voi mahdollisesti myös parantua, koska ruokahävikki on erittäin kallista. Annoskorttien avulla pystyy osittain säästämään työntekijöiden työaika. Opinnäytetyöni tavoite on myös helpottaa Haikon Kartanon raaka-aineiden tilaustoimintaa. Lisäksi annoskorttien avulla tuotteiden tasalaatuisuus mahdollisesti paranee, mikäli työntekijät noudattavat samoja raaka-ainemääriä ja valmistusohjeita.

Olen työskennellyt yli viisi vuotta Haikon Kartanossa ja minulle on erittäin tärkeää, että saan tehdä opinnäytetyön aiheesta, josta on hyötyä Haikon Kartanolle. Helmikuussa 2017 kysyin Haikon Kartanon keittiöpäälliköltä, mikäli Haikon Kartanolla olisi tarjota minulle opinnäytetyöaihe. Haikon Kartanon johto oli toivonut, että kesällä 2017 tutkittaisiin juhlabuffetin ruokamenekkiä ja hävikkiä. Keittiöpäällikkö tarjosi minulle kyseistä tehtävää ja otin aiheen innolla vastaan.

Maaliskuussa 2017 pidin palaverin Haikon Kartanon keittiöpäällikön kanssa, missä kävimme tarkasti läpi opinnäytetyöni aihetta ja tavoitteet. Lisäksi sovimme, että tutkin kesällä 2017 noin kymmenen eri juhlatilaisuutta, joissa on tarjolla Haikon Kartanon juhlabuffet. Päätimme, että luon Excel-pohjan, missä dokumentoin ja lasken tilaisuuksien ruokamäärät ja hävikit. Tutkimukset rajattiin niin, että tutkin ainoastaan tilaisuuksia, joissa on Haikon juhlabuffet ja yli 50 asiakasta. Palaverissa sovimme myös, että laadin kesän tutkimusten tuloksista selkeät ja toimivat annoskortit, joiden ulkoasusta sovimme vasta tutkimusten jälkeen. Keittiöpäälliköltä tuli toive, että annoskortit olisivat valmiit syksyllä 2017 ja työn raportti valmis viimeistään 31.3.2018, mutta tavoitteeni on, että raportti valmistuisi aikaisemmin. Tutkimusvaiheen aikana kirjoitan tutkimuspäiväkirjaa, johon kirjaan ajatuksia ja tuloksia, joista minulla on apua opinnäytetyön raportin laadinnassa.

Opinnäytetyöni tutkimusprosessi alkoi keittiötyöntekijöiden haastattelulla. Haastattelin työntekijöitä annoskorteista ja mitä heidän mielestään annoskorttien tulisi sisältää. Haas-

tattelun jälkeen seurasi tutkimusvaihe, jossa tutkin kymmenen eri juhlatilaisuuden ruoka-
tuotteiden menekkiä ja hävikkiä. Kaikkien tutkimusten jälkeen laskin tilaisuuksien tuotteiden keskimääräiset ruokamäärät per asiakas. Tutkimusvaiheen jälkeen loin Haikon Kartanolle toimivat annoskortit, yhteenveto-annoskortin sekä hinnoittelulaskelmapohjan. Lokakuussa 2017 luovutin valmiit annoskortit, yhteenveto-annoskortin ja hinnoittelulaskelmapohjan keittiöpäällikölle sekä pidin työntekijöille koulutuksen annoskorttien käytöstä. Lopuksi haastattelin vielä työntekijöitä siitä, miten annoskortit ovat vaikuttaneet heidän työnteekoonsa. Raportin seuraavissa alaotsikoissa kerron tarkemmin haastatteluista, tutkimuksista, annoskorteista sekä työntekijöiden koulutuksesta. Alla olevasta kuviosta (Kuvio 5.) voi tutustua opinnäytetyöni etenemisprosessiin.



Kuvio 5. Opinnäytetyöni etenemisprosessi

5.1 Haikon Kartanon keittiötyöntekijöiden haastattelu

Seuraavaksi kuvaan tutkimusvaiheen ensimmäistä vaihetta, jossa haastattelin Haikon Kartanon keittiötyöntekijöitä. Haastattelun tavoitteena oli selvittää, millä tavalla työntekijät laskevat tällä hetkellä tilaisuuksien ruokamääriä sekä onko heidän mielestään annoskortit tarpeellisia Haikon Kartanolle. Haastattelun avulla halusin lisäksi selvittää, mitä asioita annoskortin työntekijöiden mielestä tulisi sisältää. Näin voisin ottaa heidän mielipiteensä huomioon Haikon Kartanon annoskorttimallin ulkoasun suunnittelussa.

Haastattelu on yksi tavallisimmista työkaluista tiedonkeruussa. Lisäksi haastattelun avulla on mahdollista kerätä nopeasti erilaista tietoa tutkimustöissä. Haastattelun tehtävä on selvittää asioita tutkimusaiheesta. Haastattelut ovat hyvä tutkimusmenetelmä, koska

haastattelun avulla on mahdollista saada uusia näkökulmia sekä rehellisiä vastauksia ja mielipiteitä ihmisiltä. On olemassa monta erilaista haastattelumenetelmää ja on pohdittava, mikä soveltuu parhaiten tutkimukseen. Haastattelukysymyksien muodot on pohdittava huolellisesti, jotta saatu vastaus vastaa kysymykseen. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 106.)

Haastattelu voi kestää kymmenestä minuutista moneen tuntiin riippuen kysymyksien määrästä ja siitä, miten paljon tietoa tarvitaan. Ennen haastattelua haastateltavalle on kerrottava haastattelun tarkoitus sekä mihin vastauksia käytetään. Haastattelu on vuorovaikutusta toisen ihmisen kanssa ja haastattelun sisältöä on suunniteltava etukäteen. Strukturoitua haastattelua käytetään silloin, kun halutaan kerätä faktaa. Strukturoidussa haastattelussa kysymykset ovat samat kaikille haastateltaville ja kysymykset esitetään aina siinä järjestyksessä, joka etukäteen on suunniteltu. Haastateltavat saavat vastata kysymyksiin omilla mielipiteillään. Haastattelun jälkeen on myös muistettava kirjoittaa haastattelu puhtaaksi sekä analysoida vastaukset. (Ojasalo ym. 2014, 107-108.)

Suoritin keittiötyöntekijöiden haastattelut 1.6.2017 ja haastattelumuotona käytin strukturoitua haastattelua. Haastattelin yhteensä kymmentä työntekijää, joista kolme oli keittiömessareita ja seitsemän kokkeja. Haastattelut ovat luettavissa liitteissä (Liite 1.). Esitin työntekijöille viisi kysymystä, jotka olivat seuraavat: 1. Miten arvioit tällä hetkellä buffetruokien määriä juhlatilaisuuksiin? 2. Koetko, että ruokien määrien laskemiseen menee paljon aikaa hukkaan työajastasi? 3. Mikä on teidän mielestänne annoskortti? 4. Onko teillä kokemusta annoskorteista? 5. Koetko, että annoskortit buffetruoista ovat tarpeellisia Haikon Kartanolle? Tein haastattelut nimettöminä, jotta työntekijät vastaisivat kysymyksiin rehellisemmin. Kysymyksiin ei ollut valmiita vastausvaihtoehtoja, koska halusin, että työntekijät vastaavat kysymyksiin omilla mielipiteillään ja että he vastaavat, millä tavalla he toimivat työpaikallaan.

5.1.1 Haastattelun tulokset

Keittiötyöntekijöiden haastattelusta sain työntekijöiltä paljon hyviä vastauksia ja mielipiteitä. Työntekijät vastasivat rehellisesti, omilla mielipiteillään ja näkökulmillaan. Huomasin haastattelujen analysoinnissa, että työntekijöillä oli paljon samoja vastauksia ja mielipiteitä.

Haikon Kartanon työntekijät laskevat tällä hetkellä buffetilaisuuksien ruokien määriä saamiensa kokemusten kautta sekä laskemalla, miten paljon edellisissä tilaisuuksissa ruokaa on mennyt. Osa työntekijöistä laskee ruokien määriä tavalla, joka heille on opetettu eli

laskemalla 40-60 g per henkilö per tuote. Lisäksi muutama työntekijä laskee ruokamääriä mututuntumalla, silmämääräisesti tai pakkimääräisesti, joka tarkoittaa sitä, että ruokamäärä arvioidaan astiakoon mukaan. Osa työntekijöistä vuorostaan valmistaa enemmän niitä tuotteita, joiden menekki on parempi.

Suurin osa Haikon Kartanon työntekijöistä on sitä mieltä, että ruokamäärien laskemiseen ei mene työajasta paljon aikaa hukkaan, koska he kokevat, että se kuuluu työnkuvaan ja työaikaan. Lisäksi muutama työntekijä vastasi, että he ovat niin tottuneita laskemaan, että se sujuu vaivattomasti. Yhden työntekijän mielestä ruokamäärien laskemiseen menee paljon turhaa työaikaa hukkaan. Osa työntekijöistä koki, että ruokamäärien laskeminen on tärkeä osa työstä, koska ruoat eivät saa loppua kesken.

Haastattelun vastauksista ilmeni, että työntekijöillä oli lähes samoja mielipiteitä siitä, mikä annoskortti on ja mitä sen pitää sisältää. Työntekijöiden mielestä annoskortti on kortti, joka sisältää annoksen kaikki tarvittavat tiedot kuten tuotteen nimen, valmistusmäärän, annoskoon, hintatiedot, katteet, hävikin, tuotteen kuvan ja tuotteen valmistusohjeen. Yhden työntekijän mielestä annoskortin tiedot tulee mahtua yhdelle A4-kokoiselle paperille.

Haikon Kartanon työntekijöistä noin 60 prosentilla oli kokemusta annoskorteista kouluajoilta sekä edellisistä työpaikoista. Ainoastaan yhdellä työntekijällä oli edellisestä työpaikasta kokemusta annoskorttien laatimisesta. Kahdella työntekijällä oli hieman kokemusta annoskorteista kouluajoilta, mutta silloin ne kirjoitettiin käsin paperille. Työntekijöistä vain kahdella ei ollut lainkaan kokemusta annoskorteista.

Kaikkien työntekijöiden mielestä annoskortit juhlabuffetista olisivat hyödyllisiä Haikon Kartanolle. Lisäksi monien mielestä annoskortit säästäisivät työaikaa ja vähentäisivät turhaa työtä sekä helpottaisivat uusien työntekijöiden työntekoa. Muutaman vastaajan mielestä annoskortit voisivat vähentää hävikkiä, parantaa katetta, parantaa tasalaatuisuutta sekä helpottaisivat tuotteiden esivalmistelua.

5.1.2 Haastattelun toimenpiteet

Haastattelun vastauksien perusteella voin päätellä, että annoskortit ovat erittäin hyödyllisiä Haikon Kartanolle, koska työntekijöiden mielestä ne auttaisivat työntekoa. Annoskorttimallin ulkoasun suunnittelussa voin käyttää hyödyksi sitä, mitä työntekijöiden mielestä annoskortin tulisi sisältää.

Haastattelun vastauksia pystyn myös käyttämään hyödyksi, kun analysoin tutkimukseni tuloksia ruokamääristä ja päädyn lopullisiin ruokamääriin. Silloin voin katsoa, miten ne poikkeavat työntekijöiden tällä hetkellä laskemista ruokamääristä. Haastattelun perusteella useimmat työntekijät ovat viimeksi kouluaikana tai edellisissä työpaikoissaan käyttäneet annoskortteja. Tämän perusteella tulen kouluttamaan heidät siihen, miten Haikon Kartanon annoskortteja käytetään.

5.2 Haikon Kartanon juhlabuffet

Tämä luku käsittelee Haikon Kartanon juhlabuffettia eli mitä ruokia asiakkaille on tarjolla. Lisäksi käsittelen Haikon Kartanon juhlabuffetin ruokien pöytäjärjestystä ja kuka buffetpöydän hoitamisesta vastaa.

Haikon Kartanolla on tarjolla laaja valikoima buffettuotteita, joista juhlatilaisuuden tilaaja saa räätälöityä itselleen sopivan juhlabuffetmenun. Ruokatuotteet on esitelty liitteissä (Liite 2.). Haikon Kartanon juhlabuffet maksaa 61 € per asiakas ja se on tilattava vähintään 30 asiakkaalle. (Haikko Kartano Kokous Spa t.) Haikon Kartanon buffettuotteet ovat erittäin juhlavia ja laadukkaita ja kaikille asiakkaille löytyy varmasti jotain mieluista syötävää. Juhlabuffet tuotteissa keittiö pyrkii käyttämään mahdollisimman paljon kauden raaka-aineita. Lisäksi Haikon Kartano pyrkii juhlabuffetissa ottamaan mahdollisimman hyvin huomioon asiakkaiden toiveet ja erikoisruokavaliot.

Asiakkaan valitessa tilaisuuden buffettuotteet hän aloittaa valitsemalla valikoimasta alkuruoat. Alkuruokia on yksitoista erilaista, joista asiakas valitsee neljä tuotetta. Alkuruokavalikoimassa on erilaisia kala- ja äyriäistuotteita kuten esimerkiksi katkarapuskagenia, lämminsavulohta ja silliä. Lisäksi alkupalavalikoimassa on kylmiä lihoja kuten possunniskaa ja paahtopaistia. Alkupalavalikoimassa on myös erilaisia kasvisalkupaloja kuten timjamimarinoituja kasviksia ja kauden kasvisterriniä. Lähes kaikkiin alkupalatuotteisiin kuuluu lisäksi kekastikkeet, jotka tulevat buffetpöydässä oikean ruokatuotteen viereen. Lisäksi buffetpöytä sisältää aina leipää ja levitettä. Seuraavaksi asiakas valitsee tilaisuudelle salaatit, jolloin seitsemästä salaatista asiakas voi valita kolme salaattia. Valikoimassa on tarjolla erilaisia kevyitä ja ruokaisia salaatteja kuten esimerkiksi savuporo-leipäjuustosalaattia, kana-ceasarsalaattia tai tomaatti-mozzarellasalaattia. (Haikko Kartano Kokous Spa t.)

Lämpimiä ruokia valikoimassa on tarjolla kolme erilaista, joista asiakas voi valita yhden tai lisähinnalla useampia. Lämpimiä ruokia on savustettu Haikon härkä ja yrttivoikastike, paahdettu nieriä ja fenkoli-voikastike sekä paahdettu kana ja tumma rakuunakastike. Lisukkeena on tarjolla kauden paahdettuja perunoita sekä sesongin kasviksia. Lopuksi

asiakas valitsee yhden jälkiruoan neljästä eri vaihtoehdosta. Jälkiruoista on tarjolla esimerkiksi erilaisia täytkekakkuja, makeaa piirakkaa tai pannacottaa. (Haikko Kartano Kokous Spa t.)

Haikon Kartanon juhlatilaisuuksissa buffetpöytä on useimmiten kaksipuolinen tilaisuuden henkilömäärästä riippuen. Haikon buffettilaisuuksissa on tavallista, että ensin katetaan alkupalat ja kun kaikki vieraat ovat ottaneet alkupalaa, laitetaan pääruoka tarjolle. Jälkiruoka katetaan pääsääntöisesti esille vasta, kun kaikki ovat syöneet pääruokaa. Haikon Kartanon buffettilaisuuksissa pöydät yhdistetään tavallisesti yksipuoliseksi, kun kaikki asiakkaat ovat ottaneet yhden kerran ruokaa ja jonot pienentyneet.

Haikon Kartanon buffetpöydässä käytetään pääsääntöisesti gastronomista järjestystä. Huomioon otetaan myös se, että edullisemmat tuotteet sijoitetaan pöydän alkupäähän ja kalliimmat tuotteet pöydän loppupäähän. Tavallisesti tuotteet sijoitetaan Haikon juhlatilaisuuksissa seuraavasti: vihreä salaatti, sillit, kylmät lihatuotteet, kylmät kalatuotteet, salaatit ja lopuksi leivät ja levitteet. Alkupalojen jälkeen sijoitetaan lämpimät ruoat seuraavassa järjestyksessä: kauden perunat, sesongin kasvikset, liha-, kala- tai kanatuote ja lopuksi kastike. Buffetpöydän pätyyn sijoitetaan jälkiruoka, mutta Haikon Kartanossa jälkiruoka sijoitetaan usein omalle pöydälle. (Yli-Uotila 6.9.2017.) Kesäisin juhlabuffetin tuotteet koristellaan Haikon Kartanon omasta puutarhasta kerätyillä kukilla ja yrteillä.

Haikon Kartanon juhlabuffetissa tarjoilijat hoitavat tavallisesti buffetpöydän täytön ja ovat vastuussa pöydän siisteydestä. Mikäli kokilla on aikaa, myös hän auttaa buffetpöydän huolehtimisesta. Haikon buffetpöydän alussa on aina kyltti, joka kertoo menusta ja ruokajärjestyksestä sekä jokaisen tuotteen kohdalla on kyltti, joka kertoo tuotteen nimen ja allergien tiedot. Asiakkaalle, joka on ilmoittanut etukäteen ruoka-allergiasta, järjestetään oma annos, mikäli buffetpöydässä ei ole mitään, mitä hän pystyy syömään.

5.3 Buffetruokien määrien havainnointi ja tutkiminen

Seuraavissa osioissa käsittelen opinnäytetyöni tutkimus- ja havainnointivaihetta. Osioissa kuvaan, miten tutkimukset tehtiin sekä mitä tuloksia sain aikaan. Lisäksi pohdin, minkä havainnointini avulla huomasin vaikuttavan ruokatuotteiden määriin. Kesällä 2017 tutkin Haikon Kartanossa kymmenen eri tilaisuuden ruoka- ja hävikkimääriä.

Kehittämiprojekteissa havainnointi on erittäin hyödyllinen ja käytännöllinen tutkimusmenetelmä. Havainnoinnin kautta on mahdollista selvittää ihmisten käytöstä sekä seurata sitä, mitä esimerkiksi työpaikalla tapahtuu. Havainnointi on huolellista tarkkailua ja siinä

kerätään aineistoa, joka kirjataan muistiin. Havainnoinnin avulla on mahdollista saada tietoa, miten asiat oikeasti menevät. Lisäksi havainnointi soveltuu mainiosti kehittämisprojekteihin, koska ollaan vuorovaikutuksessa muiden ihmisten kanssa ja on mahdollista nähdä, mitä esimerkiksi työpaikalla tapahtuu sekä miten siellä toimitaan. Työkaluna havainnointi on myös käytännöllinen silloin, kun tutkitaan asioita, jotka muuttuvat nopeaan tahtiin. (Ojasalo ym. 2014, 114.)

Havainnointia voi suorittaa monella eri tavalla ja havainnoin avulla saa paremmin esille tietoa kuin esimerkiksi haastatteluilla. Havainnoinnissa pidetään kenttäkirjaa, johon merkitään kaikki havainnoinnit ja ajatukset. Havainnointi on suunniteltua työtä, jota voi tehdä olemalla ulkopuolinen tai osallistumalla tilaisuuteen ja samalla tehdä havainnointia. (Ojasalo ym. 2014, 42.)

Ennen kesän 2017 juhlatilaisuuksien buffetruokien määrien tutkimuksia loin Excel-pohjan, jonka avulla pystyisin tutkimaan ruoka- ja hävikkimääriä, katso liite (Liite 3.). Jokaisesta tilaisuudesta tulisi Excel-pohjaan täyttää tilaisuuden ruokamäärät sekä laskea tulokset. Idea oli, että Excel-pohja olisi selkeä ja helppokäyttöinen. Excel-pohjaan tulisi merkata seuraavaa: tilaisuuden päivämäärä, henkilömäärä, luonne, ruokailun aikataulu, asiakasprofiili, tarjottavat tuotteet, jokaisen tuotteen esillepanomäärä sekä kuinka paljon jokaista tuotetta tulee takaisin buffetpöydästä. Excelin avulla on mahdollista laskea tilaisuuden jokaisen tuotteen ruokamenekki per henkilö, jokaisen tuotteen ruokamenekki per tilaisuus, ruokamenekki yhteensä per henkilö, tilaisuuden ruokahävikki sekä hävikkiprosentti. Ennen tutkimuksia opastin keittiöpäällikköä ja minun apuriani, miten tutkimukset tehdään sekä miten Excel-pohjaa täytetään, sillä en voinut itse osallistua kaikkiin tilaisuuksiin.

5.3.1 Kesän 2017 juhlabuffetin ruokamäärien tutkimukset

Kesällä 2017 tutkin Haikon Kartanossa yhteensä kymmenen eri juhlatilaisuutta, joista kahdeksan oli häät, yhdet rippijuhlat ja yhdet yritysjuhlat. Tutkin tilaisuuksien buffetruokien määriä. Viikoittain sovin esimieheni kanssa, mikä tilaisuus tutkitaan kyseisellä viikolla. Jokaisessa oli Haikon juhlabuffet ja yli viisikymmentä asiakasta. Seuraava kuvio (Kuvio 6.) esittelee jokaisen tutkimustilaisuuden työprosessin.



Kuvio 6. Tilaisuuden tutkimusprosessi

Ennen tutkimustilaisuutta tulostin tilaisuuden tilausvahvistuksen, jotta pystyin merkkamaan Excel-pohjaan tilaisuuden luonteen, päivämäärän, henkilömäärän ja ruokatuotteet. Seuraavaksi tulostin Excel-pohjan, jotta pystyin tilaisuudessa merkkamaan ruokamäärät. Mikäli en itse tutkinut kyseisellä viikolla tilaisuutta, annoin Excel-pohjan keittiöpäällikölle tai minun apurilleni sekä opastin, miten tilaisuudessa toimitaan.

Tutkimustilaisuudessa punnitsin jokaisen tuotteen määrän, joka meni esille buffetpöytään sekä merkkasin tiedot Excel-pohjaan. Lisäksi punnitsin jokaisen tuotteen määrän, joka tuli tilaisuuden jälkeen takaisin buffetpöydästä ja merkkasin jälleen tiedot Excel-pohjaan. Tutkimustilaisuuksissa havainnoin ja analysoin myös tilaisuuden asiakasprofiilia, säätä, mitä tuotteita asiakkaat ottivat ja ottivatko ihmiset lisää ruokaa sekä tarkkailin myös muuta poikkeavaa.

Mikäli en itse ollut paikalla, kävin tutkimustilaisuuden jälkeen työntekijän kanssa lävitse Excel-pohjan ja ruokamääriä sekä muita havaintoja. Tutkimustilaisuuden jälkeen siirsin Excel-pohjan tiedot sähköiseen versioon ja lisäsin tiedot ja ruokamäärät. Lisäksi laskin Excel-pohjan avulla tilaisuuden jokaisen tuotteen ruokamäärän per henkilö, jokaisen tuotteen ruokamäärän per tilaisuus, ruokamenekin yhteensä per henkilö, tilaisuuden hävikin ja hävikkiprosentin. Jokaisen tutkimustilaisuuden jälkeen analysoin ruokamäärät ja hävikin. Lisäksi pohdin tutkimustilaisuuden tuloksia kuten esimerkiksi sitä, mikä vaikutti tilaisuuden

ruokamääriin. Esimerkki yhdestä tutkimustilaisuuden Excel-lomakkeesta on esitelty liitteissä (Liite 4.).

5.3.2 Tutkimusten tulokset

Tutkimuksien aikana loin myös yhteenveto Excel-pohjan, jonka avulla pystyin vertaamaan kaikkien tilaisuuksien ruokamäärätuloksia keskenään, katso liite (Liite 5.). Lisäksi pystyin Excelin avulla laskemaan kaikkien tilaisuuksien jokaisen tuotteen keskimääräisen menekin. Lisäämällä Excel-pohjaan jokaisen tutkimustilaisuuden tuotteen ruokamäärän per henkilö pystyin laskemaan keskiarvot eli mikä on sopiva määrä jokaista tuotetta per henkilö. Yhteenveto Excelin avulla pystyi myös laskemaan, mikä on ollut tilaisuuksien keskimääräinen ruokamenekki yhteensä per henkilö, tilaisuuksien keskimääräinen hävikki sekä keskimääräinen hävikkiprosentti. Yhteenveto-Excelin tulokset jokaisesta tuotteen ruokamenekistä per henkilö on pohjana Haikon Kartanon annoskorttien määrissä.

Juhlabuffetin ruokatuotteiden sopivat määrät per henkilö sain laskemalla tilaisuuksien tuotteiden keskiarvot sekä ottamalla huomioon 10 % hävikkiprosentin, mikä tarkoittaa sitä, että ruoka ei lopu kesken tilaisuuden. Annoskorttien ruokatuotteiden lopulliset ruokamäärät per henkilö sovittiin yhdessä keittiöpäällikön kanssa analysoimalla tekemieni tutkimusten tuloksia. Alla olevassa taulukossa (Taulukko 3.) on esitelty lopulliset juhlabuffetin tuotteiden määrät per henkilö.

Taulukko 3. Lopulliset ruokamäärät per henkilö

Tuote (alkupaloja)	Määrä/henkilö (kg)	Tuote (Pääruokia)	Määrä/henkilö (kg)
Katkarapuskagen	0,080	Savustettu Haikon härkä	0,120
Jokirapu-tuorejuustokakku	0,050	Yrttivoikastike	0,040
Lämminsavustettu lohi	0,080	Paahdettu nierä	0,120
Vihannespikkelssi	0,025	Fenkoli-voikastike	0,040
Lohipastrami	0,050	Paahdettu peruna	0,115
Silliä ja silakoita	0,030	Keitetty peruna (alkupalapöytä)	0,065
Paahdtopaisti	0,045	Kauden kasvis	0,080
Pihlajanmarja-juureshyytelö	0,010		
Savustettu possun niska	0,045		
BBQ-kastike	0,010		
Punajuuri ja vuohenjuusto	0,050		
Marinoidut kasvikset	0,045		
Paahdettua juureksia	0,040		
Kasvisterriini	0,040		
Kana-ceasersalaatti	0,080		
Kartanon sienisalaatti	0,030		
Kartanon perunasalaatti	0,040		
Tomaatti-mozzarellasalaatti	0,060		
Savuporo-leipäjuustosalaatti	0,050		
Vihreä salaatti	0,020		
Sitrusvinaigrette	0,005		
Leipä	0,040		
Voi	0,005		

Kesän 2017 tutkimukset osoittivat, että asiakas syö buffettilaisuuksissa keskimäärin noin 719 gramma ruokaa. Haikon Kartanon suosituimmat buffettuotteet alkupalapöydässä ovat lämminsavulohi, kana-Caesarsalaatti ja katkarapuskageni, joiden tuotteiden lasketut määrät ovat 80 grammaa per asiakas. Kyseisten tuotteiden suosio perustuu siihen, että maut ovat asiakkaille tuttuja ja että niitä ei syödä päivittäin arkielämässä. Asiakkaat syövät hyvin lämmintä ruokaa, joten lihaa tai kalaa on laskettava 120 grammaa per asiakas. Yllättävää oli, että lämpimien kasvien ja paahdettujen perunoiden suosio oli suuri. Asiakkaille on laskettava 80 grammaa lämpimiä kasviksia ja 115 grammaa paahdettuja perunoita.

Tutkimukset osoittivat, että useimpien tuotteiden sopiva määrä per asiakas on siinä 40-50 gramman paikkeilla. Esimerkiksi kylmien lihojen kuten paahtopaistin ja possunniskan sopiva määrä per asiakas on 45 grammaa. Kasvisalkupalat osoittivat myös olevan suosittuja, sillä esimerkiksi paahdettua punajuurta ja vuohenjuustoa on laskettava 50 grammaa per henkilö sekä marinoituja kasviksia on laskettava 45 grammaa per henkilö. Tutkimukset osoittivat, että tuotteiden lisäkekastikkeita kuten sitruunavinegratetta ja pihlajanmarjajuureshyytelöä menee heikosti. Tuloksien mukaan sillejä, vihreää salaattia ja sienisalaattia menee vähän muihin tuotteisiin verrattuna. Syy siihen, että jotain tuotetta menee vähemmän, voi olla tuotteen ei-houkuttelevuus tai tavallisuus, kuten esimerkiksi vihreä salaatti, joka on erittäin tavallinen ruokatuote ihmisten arkielämässä.

Tutkimuksien aikana havainnoin, että on monia asioita, jotka vaikuttavat ruokatuotteiden määriin. Totesin, että ruokailun aikataululla ja säällä on suuri merkitys ruokameneekkiin. Lisäksi asiakasryhmä vaikuttaa suuresti ruokamääriin, sillä nuoret syövät enemmän kuin iäkkäämmät ihmiset. Tilaisuuden luonne vaikuttaa myös ruokamääriin, sillä häissä meni enemmän ruokaa kuin esimerkiksi rippijuhlissa. Havainnoin tutkimusten aikana, että tuotteiden paikka ja järjestys vaikuttavat huomattavasti ruokameneekkiin. Tuotteita, jotka olivat buffetpöydän alkupäässä, meni enemmän kuin tuotteita, jotka olivat pöydän loppupäässä. Tutkimusten aikana totesin myös, että tuotteiden valikoima ja määrä vaikuttivat ruokameneekkiin. Lisäksi tuotteiden raaka-aineiden koolla ja painolla oli merkitys meneekkiin. Esimerkiksi paahtopaistia meni suhteessa aika vähän, koska siivut olivat erittäin ohuita, kun taas paahdettua punajuurta meni paljon, kun punajuurilohkot olivat isosti leikattuna. Kesän aikana huomasin, että asiakkaiden erikoisruokavaliot vaikuttavat myös ruokamääriin. Hyvä esimerkki on, että yhdessä tilaisuudessa vieraista noin kymmenes osa oli kasvissyöjiä, jolloin kasvispitoisten tuotteiden menekki oli suurempi kuin tavallisesti.

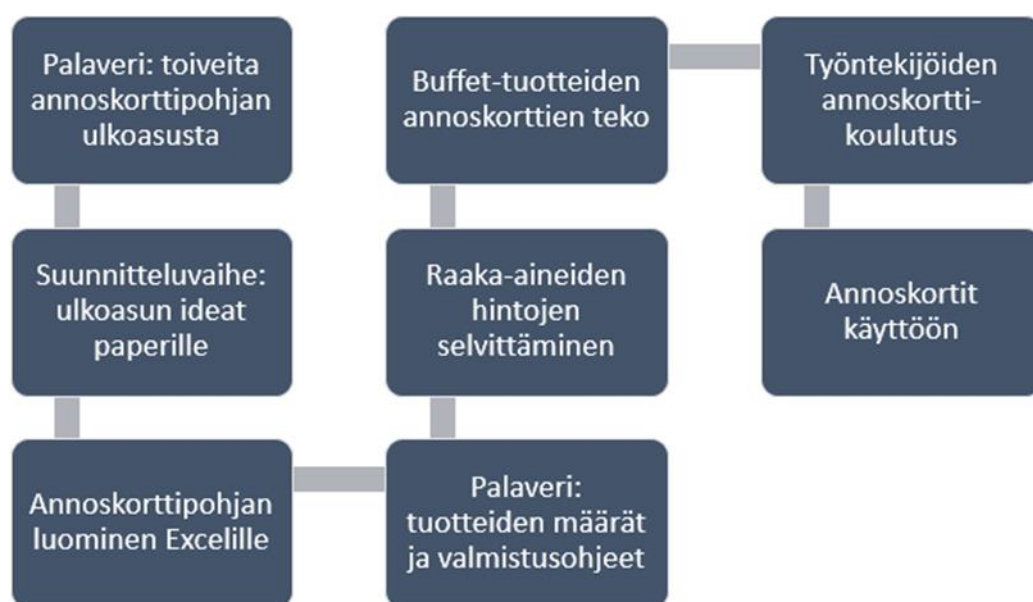
Tutkimuksen tulokset osoittivat, että keskimäärin hävikkiä oli tutkimusten aikana syntynyt 15,1 kg per tilaisuus. Tilaisuuksien keskimääräinen hävikkiprosentti per tilaisuus oli 18,6 %, mikä on liian suuri. Haikon Kartanon tavoitteellinen hävikkiprosentti on 10 %, koska

silloin tuotteet eivät ole tilaisuudessa loppuneet kesken ja buffetpöytä on houkuttelevan näköinen tilaisuuden loppuun saakka (Yli-Uotila 6.9.2017). Korkeimmillaan hävikkiprosentti oli yhdessä tilaisuudessa 29 % ja syy siihen oli se, että buffetpöytä oli liian myöhään yhdistetty yksipuoliseksi. Tutkimusten aikana havainnoin, että ruokahävikkiin vaikuttavat suuresti tuotteiden astia- ja vatkoot sekä myös tuotteiden täyttöastiat. Lisäksi totesin kesän aikana, että hävikkiin vaikuttaa buffetpöydän lähtöpisteiden määrä sekä niiden yhdistäminen ajoissa. Huomasin tutkimusten aikana, että hävikkiin vaikuttaa osittain myös henkilökunnan ammattitaito koskien buffetpöydän täyttöä ja huolenpitoa.

Olen tullut siihen lopputulokseen, että ruokahävikin määrää voisi vähentää yhdistämällä buffetpöydän aloituspisteet ajoissa sekä käyttämällä pienempiä tarjoiluastioita ja vateja. Lisäksi on panostettava tuotteiden houkuttelevuuteen ja koristeluun. Hävikki voisi myös pienentyä, mikäli yksi ihminen olisi vastuussa buffetpöydän täytöstä ja siisteydestä, koska silloin hän olisi jatkuvasti tietoinen, mitä tuotteita buffetpöytään tarvitsee täyttää. Lisäksi Haikon Kartanon ruokahävikki voisi mahdollisesti pienentyä vaihtamalla tuotteet, joiden suosio on huono, muihin tuotteisiin.

5.4 Haikon Kartanon annoskortit

Seuraavaksi käsittelen Haikon Kartanon annoskorttien tekoprosessia sekä miten annoskortteja käytetään. Lisäksi opastan, miten annoskorttimallia voi hyödyntää uusien tuotteiden suunnittelussa. Loin annoskortteja Haikon Kartanon juhlabuffetin tuotteista, joiden ruokamääriä tutkin kesällä 2017. Alla oleva kuvio (Kuvio 7.) esittelee annoskorttien tekoprosessia.



Kuvio 7. Annoskorttien tekoprosessi

Aloitin annoskorttien tekemisen suunnittelemalla annoskorttipohjan ulkoasun käyttämällä hyödyksi keittiöpäällikön toiveita. Lisäksi suunnitteluvaiheessa otin huomioon sen, mitä haastattelun mukaan annoskortin tulisi työntekijöiden mielestä sisältää. Aluksi suunnittelin annoskorttipohjan ulkoasun paperille, jotta hahmottaisin, miltä annoskortti näyttäisi. Suunnittelin, että annoskortti sisältäisi seuraavat asiat: tuotteen nimi, asiakasmäärä, raaka-aineet, raaka-ainehinnat, raaka-ainemäärät, painohävikki, määrä per henkilö, hinta per henkilö, määrä per tilaisuus, hinta per tilaisuus ja valmistusohje. Annoskorttipohjan paperiversion jälkeen siirsin ideat Excelille ja tein annoskorttipohjaan valmiit laskukaavat. Ainoastaan lisäämällä annoskorttipohjaan tuotteen raaka-ainemäärät ja hinnat, Excel laskee automaattisesti tuotteen määrän per henkilö sekä hinnan per henkilö. Lisäksi tein kaavan, jonka avulla on mahdollista laskea nopeasti tuotteen määrä ja hinta per tilaisuus, ja nämä saa lisäämällä ainoastaan yhteen ruutuun tilaisuuden henkilömäärän. Tärkeintä annoskorttipohjan suunnittelussa oli, että annoskortista näkee selvästi, miten paljon tuotetta tarvitaan per henkilö ja per tilaisuus sekä tuotteen hintatiedot. Liitteissä (Liite 6.) on esitelty annoskorttipohja, joka on ollut pohjana jokaisen tuotteen annoskortille.

Seuraava vaihe annoskorttien tekoprosessissa oli määrittää tuotteiden määrä per henkilö. Kävimme keittiöpäällikön kanssa läpi tuotteiden lopulliset määrät per henkilö käyttämällä hyödyksi tutkimustuloksia sekä pohtimalla sopivia määriä. Lisäksi kävimme keittiöpäällikön kanssa läpi tuotteiden valmistusohjeet ja raaka-aineet. Tuotteiden raaka-aineiden hintatiedot kävin läpi Kespron verkkokaupassa, koska se on Haikon Kartanon päätukku.

Kun minulla oli tiedossa kaikkien juhlabuffetin tuotteiden määrä per henkilö, raaka-aineet, raaka-aineiden hinnat ja valmistusohjeet, aloin laatia jokaiselle tuotteelle oman annoskortin. Käytin hyödyksi jokaisen tuotteen annoskortin tekovaiheessa luomaa annoskorttipohjamallia. Jokaisen tuotteen annoskorttiin merkkasin tuotteen nimen, raaka-aineet, raaka-ainemäärät, raaka-ainehinnat ja mahdolliset painohävikit. Lisäksi kirjoitin jokaisen tuotteen annoskorttiin selkeän ja lyhyen valmistusohjeen tuotteesta. Liitteenä (Liite 7.) on esitelty esimerkki valmiista Haikon Kartanon annoskortista.

Luomani annoskortit Haikon Kartanon buffettutuotteista ovat erittäin helppokäyttöisiä. Jokaisen tuotteen annoskortin valmistusmäärä ja raaka-ainemäärät ovat yhdelle henkilölle. Annoskortin keltaiseen ruutuun merkataan ainoastaan tarvittava asiakasmäärä, jolloin ohjelma laskee automaattisesti seuraavat tiedot: tuotteen hinta per asiakas, tuotteen määrä per tilaisuus, tuotteen hinta per tilaisuus ja oikeat raaka-ainemäärät kyseiselle asiakasmäärälle. Annoskortti on suunniteltu mahtuvan yhdelle A4-kokoiselle paperille, jotta annoskortti on helppo tulostaa ja käyttää apuna ruoanlaitossa. Liitteenä (Liite 8.) on esi-

merkki annoskortista, jonka keltaiseen ruutuun on lisätty tarvittava asiakasmäärä ja annoskortti on näin ollen laskenut tarvittavat tiedot.

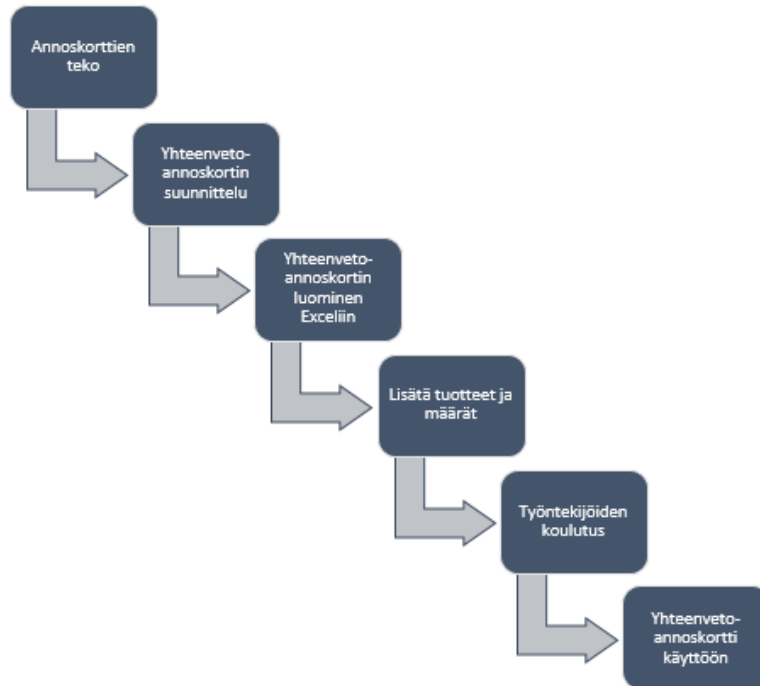
Haikon Kartanon työntekijät pystyvät vaivattomasti käyttämään hyödyksi luomaani annoskorttipohjaa, kun he suunnittelevat uusia buffettuotteita ja tekevät kyseisille tuotteille annoskortit. Annoskorttipohja sisältää valmiit laskukaavat eli annoskorttiin on lisättävä vain tuotteen määrä per henkilö, raaka-aineet, raaka-ainemäärät, raaka-ainehinnat sekä valmistusohje. Mikäli Haikon Kartanon keittiötyöntekijät löytävät annoskortteihin parannusehdotuksia, he pystyvät ajan myötä vaivattomasti tekemään annoskorttipohjaan muutoksia ja parannuksia.

Tavoitteeni on, että Haikon Kartanolle luomani annoskortit olisivat selkeitä ja helppokäyttöisiä. Toivon, että annoskortit säästäisivät työntekijöiden työaikaa sekä helpottaisivat uusien työntekijöiden ja työharjoittelijoiden työntekoa. Annoskorttien tulisi olla helposti löydettävissä Haikon Kartanon keittiön koneella, jotta työntekijät käyttäisivät niitä. Annoskorttien avulla toivon, että ruokahävikki pienenisi, minkä seurauksena kannattavuus mahdollisesti paranisi. Lisäksi tavoitteeni on, että annoskorttien avulla tuotteiden tasalaatuisuus paranisi, kun kaikki noudattavat samoja valmistusohjeita ja raaka-ainemääriä.

5.4.1 Yhteenveto-annoskortti

Tämä luku käsittelee Haikon Kartanon yhteenveto-annoskorttia. Kuvaan, miten yhteenveto-annoskorttia käytetään ja mitä hyötyä siitä on. Yhteenveto-annoskortti on luotu kaikista Haikon Kartanon buffettuotteiden annoskorteista. Tavoite oli, että yhteenveto-annoskortti olisi selkeä ja yksinkertainen. Lisäksi tavoite oli, että yhteenveto-annoskortti mahtuisi yhdelle A4-kokoiselle paperille, jotta se on helppo tulostaa ja käyttää työnteossa.

Yhteenveto-annoskorttipohjan tekemisen aloitin suunnittelemalla paperille annoskortin ulkoasun ja rakenteen. Yhteenveto-annoskortin tulisi sisältää seuraavaa: tilaisuuden nimi, päivämäärä, henkilömäärä ja taulukko sisältäen kaikki buffettuotteet sekä jokaisen tuotteen määrä per henkilö. Seuraavaksi siirsin ideat Excelliin ja loin valmiit laskukaavat, joiden avulla pystyisi laskemaan jokaiselle tuotteelle riittävän valmistusmäärän per tarvittava henkilömäärä. Kun yhteenveto-annoskorttipohja oli valmis, lisäsin annoskorttiin kaikki buffettuotteet sekä jokaisen buffettuotteen tutkitun määrän per henkilö. Buffettuotteiden määrät per henkilö sain selville jokaisen tuotteen omasta annoskortista. Liitteissä (Liite 9.) on esitelty yhteenveto-annoskortti, jossa on kaikki buffettuotteet ja määrät. Yhteenveto-annoskortin tekoprosessia on kuvattu seuraavassa kuviossa (Kuvio 8.).



Kuvio 8. Yhteenveto-annoskortin tekoprosessi

Yhteenveto-annoskorttiin työntekijän on ainoastaan kirjoitettava tilaisuuden nimi, päivämäärä ja tilaisuuden henkilömäärä. Lisäämällä yhteenveto-annoskortin keltaiseen ruutuun tilaisuuden henkilömäärän annoskortti laskee automaattisesti jokaiselle buffettuotteelle tarvittavan määrän per kyseinen henkilömäärä. Työntekijän lisättyä yhteenveto-annoskorttiin tilaisuuden nimen, päivämäärän ja henkilömäärän, annoskortti on tulostettava. Työntekijän on alleviivattava annoskortista tilaisuuden tuotteet, koska annoskortti sisältää kaikki Haikon Kartanon buffettuotteet. Lopuksi yhteenveto-annoskortti on valmis käytettäväksi työntekijälle. Liitteissä (Liite 10.) on esitelty yhteenveto-annoskortti, johon on lisätty tarvittavat tiedot.

Työntekijöillä on paljon hyötyä yhteenveto-annoskortista, koska se helpottaa heidän työntekoa, kun kaikki buffettuotteiden määrät löytyvät yhdestä paperista. Yhteenveto-annoskortista on myös hyötyä tilaustoiminnassa, kun on mahdollista nähdä yhdestä annoskortista, miten paljon tuotteita tulevaan tilaisuuteen on menossa. Yhteenveto-annoskortti on nopea työkalu, mikäli osaa valmistaa buffettuotteet ilman valmistusohjeita ja haluaa vain selvittää tarvittavat ruokamäärät tilaisuudelle.

Haikon Kartanon työntekijöillä voi olla hyötyä yhteenveto-annoskorttipohjasta, kun he suunnittelevat uusia buffettuotteita. Silloin he voivat hyödyntää yhteenveto-annoskorttipohjaa, koska siinä on valmis ulkoasu ja rakenne sekä se sisältää valmiit laskentakaavat. Työntekijöiden on ainoastaan lisättävä yhteenveto-annoskorttipohjaan uudet tuotteet sekä jokaisen tuotteen sopiva määrä per henkilö.

5.4.2 Kustannuslaskelmapohja

Seuraavaksi käsittelen Haikon Kartanolle luomaani kustannuslaskelmapohjaa. Kuvaan, miten kustannuslaskelmapohjaa käytetään sekä mitä hyötyä siitä on. Kustannuslaskelman avulla on mahdollista laskea erilaisia hintoja ja raaka-ainekustannuksia. Kustannuslaskelmassa käytetään hyödyksi tietoa Haikon Kartanon buffettuotteiden annoskorteista.

Kustannuslaskelmapohjan tehtävä on laskea tilaisuudelle myyntihinta sekä raaka-ainekustannukset. Lisäksi kustannuslaskelman avulla on mahdollista nähdä, miten paljon jokainen ruokatuote maksaa. Kustannuslaskelmapohjaa voidaan käyttää työkaluna, kun halutaan laskea asiakkaalle tilaisuuden hinta tai antaa tarjous. Kustannuslaskelmapohjaa voi käyttää buffettilaisuuksien hinnoittelussa, kun tuotteiden tiedot ovat löydettävissä annoskorteista. Lisäksi kustannuslaskelmapohjaa voi käyttää à la carte -tuotteiden hinnoittelussa, mutta ensin on tehtävä à la carte -tuotteista annoskortit. Pääsääntöisesti kustannuslaskelmapohja on suunniteltu keittiöpäällikön käytettäväksi, mutta myös henkilökunta, joka hinnoittelee juhlatilaisuuksia Haikon Kartanossa, voi hyödyntää kustannuslaskelmapohjaa.

Kustannuslaskelmapohjan tekemisen aloitin suunnittelemalla paperille kustannuslaskelmapohjan ulkoasun sekä rakenteen ja lopuksi siirsin ideat Exceeliin. Kustannuslaskelmapohjan tulisi sisältää tilaisuuden nimi, päivämäärä ja henkilömäärä. Lisäksi suunnittelin taulukon, johon merkataan tilaisuuden tuotteet, jokaisen tuotteen raaka-ainehinta per henkilö, jokaisen tuotteen arvonlisävero sekä toivottu myyntikate. Kustannuslaskelmapohjaan laadin valmiit laskentakaavat, joiden avulla pystyy laskemaan seuraavaa: jokaisen ruokatuotteen hinta per tilaisuus, ruokatuotteiden hinta yhteensä per asiakas, ruokatuotteiden hinta yhteensä per tilaisuus, tilaisuuden myyntihinta per henkilö ja koko tilaisuuden myyntihinta yhteensä. Liitteissä (Liite 11.) on esitelty kustannuslaskelmapohja.

Kustannuslaskelmapohja on erittäin helppokäyttöinen ja hyödyllinen työkalu Haikon Kartanon työntekijöille. Seuraava kuvio (Kuvio 9.) avaa, mitä työntekijän on kustannuslaskelmapohjaan lisättävä. Tilaisuuden hintoja laskiessa työntekijän on lisättävä kustannuslaskelmapohjaan tilaisuuden nimi ja päivämäärä. Lisäksi taulukkoon on lisättävä tilaisuuden ruokatuotteet ja jokaisen tuotteen raaka-ainehinta per henkilö, mitkä ovat löydettävissä Haikon Kartanon annoskorteista. Taulukkoon on myös lisättävä tuotteiden arvonlisäverot sekä toivottu myyntikate. Lopuksi on merkattava kustannuslaskelman keltaiseen ruutuun tilaisuuden henkilömäärä, jolloin kustannuslaskelma laskee automaattisesti seuraavat tulokset: jokaisen tuotteen raaka-ainehinta ja myyntihinta, raaka-ainehinnat yhteensä per henkilö, raaka-ainehinnat yhteensä per tilaisuus, tilaisuuden myyntihinta per asiakas sekä

koko tilaisuuden myyntihinta yhteensä. Liitteissä (Liite 12.) on esitelty esimerkki kustannuslaskelmasta yhdestä kesän 2017 juhlatilaisuudesta.



Kuvio 9. Mitä kustannuslaskelmapohjaan on lisättävä

5.5 Haikon Kartanon annoskorttien opastus

Seuraavaksi käsittelen annoskorttien koulutusta Haikon Kartanon keittiötyöntekijöille sekä kuvaan, mitkä olivat koulutuksen tavoitteet. Lisäksi pohdin, miten työntekijät vastaanottivat koulutuksen sekä mitkä ovat koulutuksen jatkotoimenpiteet. Pidin Haikon Kartanossa 9.10.2017 puolen tunnin koulutuksen annoskorteista. Koulutuksessa oli yhteensä neljatoista ihmistä paikalla, joista seitsemän oli kokkia, kolme keittiömestaria, keittiöpäällikkö, ravintolatoimenjohtaja, talouspäällikkö sekä asiakaspalvelu- ja myyntiryhmäpäällikkö.

Koulutuksen päätavoite oli opastaa ja opettaa työntekijöille se, miten annoskortteja, yhteenvedo-annoskorttia ja kustannuslaskelmapohjaa käytetään. Lisäksi tavoitteena oli tiedostaa työntekijöille, mikä on opinnäytetyöni tehtävä ja hyödyllisyys Haikon Kartanolle. Koulutuksen tavoite oli myös avata työntekijöille se, miten annoskorttien tuloksiin on päädytty. Koulutuksen tarkoitus oli herättää kysymyksiä ja keskustelua sekä saada esille työntekijöiden mielipiteitä annoskorteista.

Koulutuksesta olin luonut visuaalisen PowerPoint esityksen, joka oli selkeä ja sisälsi tärkeimmät tiedot, jotta kuulijoiden mielenkiinto säilyisi. Aloitin koulutuksen kertomalla opinnäytetyön tehtävästä ja tarkoituksesta, jotta työntekijät olisivat tietoisia, miksi kyseistä opinnäytetyötä tehdään. Seuraava esityksen aihe oli opinnäytetyön tutkimusvaihe ja saa-

dut tulokset. Halusin kuvata, miten tutkimukset suoritettiin sekä mitä tuloksia sain aikaan, jotta työntekijät ovat tietoisia, mihin annoskorttien ruokamäärät perustuvat. Koulutuksen tärkein vaihe oli, miten annoskortteja ja yhteenveto-annoskorttia käytetään. Näytin konkreettisesti, miten annoskortteja käytetään sekä miten uusia annoskortteja luodaan annoskorttipohjamallin avulla. Lisäksi näytin työntekijöille, miten helppokäyttöinen yhteenveto-annoskortti on. Koulutuksessa näytin pinnallisesti, miten kustannuslaskelmapohjaa käytetään, koska pääsääntöisesti keittiöpäällikkö tulee käyttämään tätä. Koulutuksen lopussa kävin lävitse, millä keinoilla Haikon Kartanon buffettilaisuuksien hävikkiä voitaisiin vähentää kuten esimerkiksi yhdistämällä aloituspisteet ajoissa, käyttämällä pienempiä ruokatuotteiden täyttövateja sekä käyttämällä ruokatuotteille oikeanlaisia ottimia. Koulutuksessa pohdittiin työntekijöiden kesken tutkimusten tulosten perusteella, minkä tuotteiden suosiot ovat heikot ja mitä muutoksia voisimme tehdä.

Annoskorttien koulutus keittiötyöntekijöille meni erittäin mainiosti ja työntekijät olivat hyvin kiinnostuneita koulutuksesta. Koulutuksessa työntekijät esittivät paljon kysymyksiä tutkimusvaiheesta, tuloksista sekä annoskorteista ja lisäksi saatiin aikaan paljon hyviä keskusteluja. Kaikkien esityksen kuulijoiden mielestä opinnäytetyöni on hyödyllinen ja annoskortit tulevat hyvään käyttöön. Työntekijät yllättyivät positiivisesti tutkimusten ruokamääristä ja olivat tyytyväisiä työpanokseeni.

Koulutuksen jatkotoimenpiteinä on, että annoskortit tulevat työntekijöille käyttöön. Annoskortit ovat löydettävissä keittiöiden tietokoneiden aloitussivuilla omissa kansioissaan, jotta ne ovat helposti nähtävillä ja tulevat käyttöön. Työntekijät, jotka eivät päässeet koulutukseen paikalle, opastan annoskortteihin heidän työnsä ohella. Lisäksi autan työn ohella kaikkia työntekijöitä, mikäli heille tulee annoskorteista kysymyksiä tai ongelmia. Annoskortteihin tehdään tarvittaessa muutoksia, mikäli työntekijät huomaavat parannusehdotuksia. Koulutuksessa työntekijät olivat sitä mieltä, että annoskortteja olisi hyvä tehdä myös lounastuotteista, mikä olisi helppo toteuttaa annoskorttipohjan avulla.

5.6 Juhlabuffet tilaisuus, jossa hyödynnetty Haikon Kartanon annoskortteja

Tässä luvussa käsittelen juhlabuffet tilaisuutta, jossa tuotteiden valmistuksessa on hyödynnetty niille luotuja annoskortteja. Luvussa kuvaan, miten juhlabuffet tilaisuuden ruokamääriä seurattiin sekä mikä oli tutkimustilaisuuden tavoite. Lisäksi pohdin, miten tilaisuuden tuotteiden menekki vastaa Haikon Kartanolle luotuja vakioituja ruokamääriä.

Tilaisuuden luonteena oli Villa Haikossa pidetyt syyshäät, joissa oli yhteensä 140 vierasta ja tarjolla oli Haikon Kartanon juhlabuffet. Tutkimuksen tavoitteena oli tutkia tilaisuus, jos-

sa tuotteiden valmistuksessa oli käytetty niille luotuja annoskortteja. Tutkimuksen avulla halusin selvittää, miten kesän 2017 tutkitut ja vakioidut tuotemäärät vastaavat todellisuutta. Lisäksi tutkimustilaisuuden tarkoituksena oli selvittää, onko buffettilaisuuden hävikki pienentynyt annoskorttien avulla.

Esimieheni kanssa sovittiin, että tutkin lauantain 11.11.2017 juhlatilaisuuden, koska tilaisuuteen oli tulossa paljon asiakkaita ja tarjolla oli Haikon Kartanon juhlabuffet. Ennen tutkimusta tulostin tilausvahvistuksen, jotta pystyin lisäämään tutkimuslomakkeeseen tilaisuuden ruokatuotteet, luonteen, henkilömäärän ja ruokailun aikataulun. Lisäksi täytin yhteenveto-annoskorttiin tilaisuuden päivämäärän, luonteen ja henkilömäärän, alleviivasin tilaisuuden ruokatuotteet ja tarvittavat määrät sekä tulostin dokumentin. Yhteenveto-annoskortin avulla keittiöpäälliköllä oli helpompi tilata tarvittavat raaka-aineet. Tilaisuuden yhteenveto-annoskortti on esitelty liitteissä (Liite 13.). Tilaisuuden jokainen ruokatuote valmistettiin tuotteen oman annoskortin avulla.

Tutkimustilaisuudessa punnittiin jokaisen tuotteen esillepanomäärä sekä jokaisen tuotteen tilaisuuden jälkeen takaisin tullut määrä. Tiedot merkattiin tutkimuslomakkeeseen, jotta pystyin tilaisuuden jälkeen laskemaan tuotteiden menekit ja hävikit. Tutkimustilaisuuden jälkeen siirsin tutkimuslomakkeen tiedot Exceliin, jotta minun oli helpompi laskea jokaisen tuotteen menekki per henkilö, ruokamenekki yhteensä per henkilö sekä tilaisuuden hävikki. Tilaisuuden tutkimuslomake on esitelty liitteissä (Liite 14.).

Tutkitun tilaisuuden tuotteiden menekit olivat lähes samoja, mitä kesän 2017 tutkimukset olivat osoittaneet sopiviksi ruokamääriksi. Tilaisuudessa meni keskimäärin 661 grammaa ruokaa per asiakas, mikä on hieman vähemmän kuin kesän 2017 tutkimusten tulokset. Syy tähän voi olla se, että tilaisuudessa 11.11.2017 ruokailu alkoi myöhemmin kuin kesällä ja vieraat olivat nyt luultavasti syöneet lounasta ennen häihin tuloa. Lisäksi tilaisuudessa oli paljon lapsia sekä henkilöitä, joilla oli erikoisruokavalioita, mitkä myös vaikuttavat ruokamääriin.

Haikon Kartanolle luodut juhlabuffet tuotteiden vakioidut määrät osoittivat pitävän hyvin paikkansa, sillä tutkitussa tilaisuudessa ruokatuotteita ei loppunut kesken tai jäänyt paljon yli. Huomioon on otettava, että vakioidut määrät sisältävät 10 % hävikkivaran, mikä tarkoittaa sitä, että tuote ei lopu kesken tilaisuuden ja että buffetpöytä pysyy houkuttelevan näköisenä tilaisuuden loppuun saakka. Tämä tarkoittaa sitä, että vakioidut määrät ovat hieman korkeammat kuin tutkimustilaisuuden tuotteiden menekit. Muutamien tuotteiden menekki kuten lohipastrami ja paahdettu punajuuri oli huomattavasti pienempi kuin vakioitu määrä, mutta syy tähän voi olla tuotteiden houkuttelevuus tai sijainti buffetpöydässä.

Seuraavassa taulukossa (Taulukko 4.) on verrattu tutkimustilaisuuden tuotteiden menekit vakioituihin määriin.

Taulukko 4. Tutkimustilaisuuden tuotteiden menekki vastaan vakioidut määrät

Tuotteet	Menekki/ henkilö	Laskettu määrä/ Henkilö (Sis. 10% hävikkivara)
Jokirapu-tuorejuustokakku	0,032	0,050
Lohipastrami	0,033	0,050
Paahtopaisti	0,038	0,045
Pihlajanmarja-juureshyytelö	0,006	0,010
Paahdettu punajuuri ja vuohenjuusto	0,023	0,050
Kana-ceasarsalaatti	0,073	0,080
Savuporo-leipäjuustosalaatti	0,032	0,050
Tomaatti-mozzarellasalaatti	0,061	0,060
Vihreäsalaatti	0,021	0,020
Sitrusvinaigrette	0,004	0,005
Leipä	0,034	0,040
Voi	0,001	0,005
Savustettu Haikon härkä	0,116	0,120
Yrttivoikastike	0,034	0,040
Paahdettu peruna	0,088	0,115
Kauden kasviksia	0,065	0,080

Tutkitussa tilaisuudessa syntyi hävikkiä yhteensä 10,91 kg ja hävikkiprosentti oli 11 %, joka on erittäin hyvä, sillä tavoitteellinen hävikkiprosentti on 10 %. Lisäksi tilaisuuden hävikkiprosentti on erinomainen, kun vertaa kesän 2017 tutkimusten keskimääräiseen hävikkiprosenttiin, joka oli 18,6 %. Johtopäätös siihen, miksi hävikki on pienenentynyt, on se, että tuotteet on valmistettu annoskorttien mukaan, henkilökunta on koulutettu käyttämään annoskortteja ja tuotteille sopivia astioita ja että heitä on kehoitettu käyttämään kaikille tuotteille pienempiä täyttövateja.

Tutkimus onnistui mainiosti, sillä buffettutuotteille vakioidut ruokamäärät osoittivat olevan käytännöllisiä, koska mikään tuote ei tilaisuudessa loppunut kesken ja hävikkiprosentti aleni huomattavasti. Tutkimus osoitti, että tuotteiden valmistuksessa on jatkossakin hyödyllistä käyttää annoskortteja. Mikäli työntekijät huomaavat tuotteiden menekissä poikkeuksia annoskorteista, he pystyvät tarvittaessa itse tekemään muutoksia annoskortteihin.

5.7 Annoskortteja koskevat työntekijähaastattelut

Seuraavaksi käsittelen työntekijöiden kokemuksia ja mieltymyksiä Haikon Kartanolle luoduistani annoskorteista. Haastatteluiden tavoite oli selvittää, mitä mieltä työntekijät ovat annoskorteista sekä kokevatko he, että heidät on opastettu käyttämään niitä. Lisäksi halusin haastatteluiden avulla selvittää, onko annoskortit työntekijöiden mielestä tarpeellisia

Haikon Kartanolle. Haastatteluiden tarkoitus oli myös selvittää minulle, mikäli annoskor-teista on ilmennyt huolia, jotta pystyisin ratkaisemaan mahdolliset ongelmat.

Suoritin haastattelut Haikon Kartanossa 13.11.2017 ja vedin haastattelut samalla kaavalla kuin keittiötyöntekijöiden haastattelut kesäkuussa ennen opinnäytetyöni tutkimuksia. Tä-mä tarkoittaa sitä, että käytin strukturoitua haastattelua, mikä tarkoittaa sitä, että kysy-mykset ovat samat kaikille haastateltaville ja kysymykset esitetään aina etukäteen suunni-tellussa järjestyksessä (Ojasalo ym. 2014, 108). Haastattelin yhteensä kahdeksaa työnte-kijää, joista kuusi oli kokkia ja kaksi keittiömestaria. Esitin työntekijöille seitsemän kysy-mystä, jotka olivat seuraavat: 1. Onko sinua opastettu käyttämään Haikon Kartanolle luo-tuja annoskortteja? 2. Onko sinun mielestäsi Haikon Kartanon annoskortit selkeitä ja helppokäyttöisiä? 3. Onko sinun mielestä annoskortit helpottaneet työnteokoasi? 4. Onko buffetruokien hävikki mielestäsi pienentynyt annoskorttien avulla? 5. Onko buffetruokien tuotteiden tasalaatuisuus parantunut annoskorttien avulla? 6. Onko annoskortit helpotta-neet raaka-aineiden tilaustoimintaa? 7. Koetko, että luodut annoskortit Haikon Kartanolle ovat tarpeellisia? Haastattelut on luettavissa kokonaisuudessaan liitteissä (Liite 15.). Haastattelut suoritin noin kuukausi sen jälkeen, kun annoskortit olivat tulleet keittiön käyt-töön, jotta työntekijät olisivat jo kerenneet perehtyä niihin ennen haastatteluita.

Haastattelut tein jälleen nimettöminä, jotta työntekijät vastaisivat kysymyksiin rehellisem-min ja omilla mielipiteillään. Haastatteluiden avulla sain työntekijöiltä paljon hyviä vastauk-sia ja näkökulmia annoskorteista. Haastavaa haastatteluissa oli se, että annoskortit ovat olleet niin lyhyen ajan käytössä ja että loka- ja marraskuussa oli ollut vain vähän tilaisuuksia, joissa oli juhlabuffet. Tämä tarkoittaa sitä, että monet työntekijät eivät ole vielä kenneet käyttämään annoskortteja. Siitä huolimatta haastatteluista oli paljon hyötyä.

Haastatteluista ilmeni, että kaikkia haastateltavia oli tavalla tai toisella koulutettu käyttä-mään Haikon Kartanon annoskortteja. Suurinta osaa oli opastettu käyttämään annoskort-teja lokakuussa 2017 järjestetyssä koulutuksessa, jossa käytiin myös läpi, miten uusia annoskortteja laaditaan. Yksi työntekijä ei ollut päässyt koulutukseen paikalle, joten häntä oli opastettu annoskorttien käyttöön keittiössä. Muutama työntekijä oli ollut sekä koulutuk-sessa sekä saaneet vielä keittiössä kertausta annoskorttien hyödyntämiseen.

Kaikkien haastateltavien mielestä annoskortit ovat selkeitä ja helppokäyttöisiä. Heidän mielestä niitä on myös hyvin nopea käyttää, kun ei tarvitse lisätä kuin henkilömäärä, niin ohjelma laskee ruokamäärät. Työntekijöiden mielestä annoskortit ovat selkeitä siksi, että ne ovat yksinkertaisia ja sisältävät tarvittavat tiedot. Yksi työntekijä toivoo kovasti, että

kaikki työntekijät käyttäisivät Haikon Kartanon annoskortteja, koska ne ovat niin helppo-käyttöisiä.

Haastateltavista ainoastaan kolme työntekijää oli kerennyt käyttämään annoskortteja ja heidän mielestään annoskortit ovat helpottaneet työntekoa, kun ei tarvitse pohtia tuotteiden määriä. Lisäksi annoskortit olivat helpottaneet tilaustoimintaa. Yksi työntekijä ei ollut käyttänyt annoskortteja, mutta nähnyt, kun työtoveri oli käyttänyt ja hänen mielestään se näytti helpottavan työntekoa huomattavasti. Loput haastateltavista eivät olleet kerenneet käyttämään annoskortteja, koska he olivat tehneet enimmäkseen aamiaisvuoroja sekä à la carte.

Haastatteluista ilmeni, että monien työntekijöiden mielestä tällä hetkellä on vielä vaikeaa sanoa, onko hävikki pienentynyt annoskorttien avulla, koska ne ovat olleet niin lyhyen ajan käytössä. Siitä huolimatta he uskovat, että hävikki kyllä pienenee annoskorttien avulla. Yhden mielestä hävikki on pienentynyt, koska nyt Haikon Kartanolla on tutkittuja määriä juhlabuffet tuotteista. Muutaman työntekijän mielestä hävikki on osittain pienentynyt, koska annoskorttikoulutuksessa käytiin läpi myös muita asioita, jotka vaikuttavat hävikkiin.

Tällä hetkellä työntekijöiden on vielä vaikea sanoa, onko tasalaatuisuus parantunut annoskorttien avulla, mutta uskovat että se paranee, mikäli työntekijät noudattavat annoskortteja. Yhden työntekijän mielestä tasalaatuisuus on parantunut, kunhan raaka-aineita muistetaan tilata annoskorttien mukaan. Lisäksi yhden työntekijän mielestä tasalaatuisuus on parantunut annoskorttien avulla, koska annoskorttien avulla tuotteissa on oikeat mittasuhteet sekä kaikki käyttävät tuotteissa samoja raaka-aineita.

Haastateltavista vain muutama työntekijä tekee pääsääntöisesti tilauksia. Yksi haastateltavista, joka tekee tilauksia, ei ole vielä käyttänyt annoskortteja tilaustoiminnassa, koska hän ei ole hetkeen tilannut tuotteita buffettilaisuuksiin. Toinen haastateltavista, joka myös hoitaa tilauksia, on hyödyntänyt yhteenveto-annoskorttia tehdessään tilauksia buffettilaisuuksiin ja tällöin hänen oli helppo nähdä, miten paljon tuotteita on tilattava.

Haastatteluista ilmeni, että kaikkien työntekijöiden mielestä luodut annoskortit ovat tarpeellisia Haikon Kartanolle. Suurin osa työntekijöistä on sitä mieltä, että annoskortit ovat aikaa säästäviä, annoskorttien avulla ei esivalmisteta turhan paljon tuotetta ja että myös tasalaatuisuus paranee. Muutamien työntekijöiden mielestä annoskorttien avulla Haikon Kartanon hävikki pienenee, jolloin kate paranee. Lisäksi muutamien työntekijöiden mielestä luodut annoskortit helpottavat työntekijöiden ja kesätyöntekijöiden työntekoa. Yhden

työntekijän mielestä annoskortit ovat erittäin tarpeellisia, koska niiden avulla tiedetään, mitä tuotteet sisältävät, mikä taas helpottaa erikoisruokavalioiden tiedottamisessa.

Haastatteluiden perusteella voin päätellä, että annoskortit ovat onnistuneet ja hyödyllisiä Haikon Kartanolle. Kaikki työntekijät on koulutettu käyttämään annoskortteja sekä opastettu siihen, miten uusia annoskortteja laaditaan. Mikäli työntekijä kokee, ettei hän muista, miten annoskortteja käytetään, kertaan sen hänelle mielellään. Haastatteluiden perusteella voin myös päätellä, että yhteenveto-annoskortti oli käytännöllinen, sillä sitä on jo käytetty apuvälineenä tilaustoiminnassa. Haastattelun perusteella muutamilla työntekijöillä on jo kokemusta annoskorttien käytöstä ja toivon, että he kehottavat muitakin työntekijöitä käyttämään niitä. Haastatteluista ei ilmennyt suurempia huolia, joihin on puututtava, mutta mikäli annoskorttien kanssa tulee jatkossa kysymyksiä, niin autan tarvittaessa työntekijöitä. Uskon kovasti, että annoskortit tulevat hyvään käyttöön jatkossa kuten keväällä ja kesällä 2018, kun juhlabuffet tilaisuuksien kausi on korkeimmillaan.

6 Pohdinta

Opinnäytetyöni toimeksiantaja on Haikon Kartano, joka on suomalainen perheyrittäjä Porvoossa. Haikon Kartano on monipuolinen yritys, joka tarjoaa hotelli-, ravintola-, kylpylä- ja kokouspalveluita monen vuoden kokemuksella. Opinnäytetyöni tehtävä oli tutkia ja luoda vakioidut ruokamäärät Haikon Kartanon juhlabuffet tuotteille sekä luoda jokaisesta tuotteesta selkeä annoskortti. Työn tavoite on vähentää annoskorttien avulla Haikon Kartanon ruokahävikkiä ja mikäli hävikki pienenee, yrityksen kannattavuus mahdollisesti paranee. Lisäksi tavoitteena on annoskorttien avulla parantaa tuotteiden tasalaatuisuutta, kun kaikki noudattavat samoja ohjeita. Annoskorttien tarkoitus on myös helpottaa työntekoa sekä säästää työaikaa.

Suoritin opinnäytetyöni hyödyntämällä useita erilaisia työkaluja kuten haastatteluja ja havainnointia. Suoritin tutkimukset punnitsemalla tilaisuuksien ruokamenekin ja hävikin sekä laskemalla Excelin avulla jokaisen tuotteen ruokamenekin per asiakas. Tutkimusten ja produktio-osan aikana pidin tutkimuspäiväkirjaa, minkä ideana oli tukea työn raportointivaihetta. Tutkimuspäiväkirjaan kirjoitin kaikki tutkimusten havainnoinnit ja ruokamäärien tulokset sekä analysoinnit. Lisäksi kirjoitin tutkimuspäiväkirjaan tärkeitä muistiinpanoja ja ideoita, joista minulle olisi apua opinnäytetyön raportoinnissa. Tutkimuspäiväkirja oli erittäin hyödyllinen työkalu, koska minulla oli siitä erittäin paljon hyötyä koko opinnäytetyöni aikana.

Opinnäytetyön raportin tietoperustaosiossa käsittelin toimeksiantajaa eli Haikon Kartanoa, juhlaruokailua, buffettarjoilua, buffetpöydän ruokamääriä, tuotteen vakioimista, annoskorttia, hävikkiä, tilaustoimintaa, laatua ja kannattavuutta. Tietoperustaan on tarkoitus kerätä tietoa opinnäytetyöaiheeseen liittyen. Tietoperustan tiedon keräämiseen käytin enimmäkseen kirjoja, internetsivuja, haastatteluja sekä muutamia artikkeleita. Aluksi oli haastavaa löytää aiheesta lähteitä, koska kaikki lähteet olivat aika vanhoja, mutta lähteiden fakta piti kyllä paikkansa. Lopuksi löysin erittäin hyviä ja monipuolisia lähteitä opinnäytetyöhön sekä sain myös apua Haaga-Helian informaatikolta. Haikon Kartanolla on erittäin hyvät kotisivut, jotka auttoivat tietoperustan laatimisessa, mutta käytin myös haastatteluja tukena asioissa, joita kotisivuilla ei ollut saatavilla. Tietoperustassa käytin enimmäkseen suomenkielisiä lähteitä, mutta käytin myös muutamia englannin- ja ruotsinkielisiä lähteitä. Tietoperustan ideana on se, että opin opinnäytetyöaiheesta ja että minulle selviää, miten opinnäytetyöaihetta on jo tutkittu. Tietoperustasta opin paljon uusia asioita sekä sain ideoita, mistä minulla oli hyötyä opinnäytetyössä. Lisäksi opin tietoperustasta hyödyllisiä asioita, joita voin tulevaisuudessa hyödyntää työelämässä.

Ennen opinnäytetyöni tutkimuksia haastattelin keittiötyöntekijöitä, koska halusin selvittää, millä tavalla työntekijät laskevat ruokamääriä tilaisuuksiin. Haastatteluiden avulla halusin myös selvittää, mitä työntekijöiden mielestä annoskortin tulisi sisältää, jotta voisin hyödyntää heidän mielipiteitänsä annoskorttien suunnitteluvaiheessa. Tavoitteeni oli saada selville, ovatko annoskortit työntekijöiden mielestä tarpeellisia Haikon Kartanolle. Haastavaa oli keretä haastatella työntekijät heidän kiireisen työnsä ohella, mutta haastatteluista sain rehellisiä vastauksia ja mielipiteitä, joista minulla oli paljon hyötyä annoskorttien laadinnassa.

Opinnäytetyöni tutkimukset suoritin kesällä 2017 ja tutkin yhteensä kymmenen eri tilaisuuden ruokamenekkiä ja hävikkiä. Tilaisuuksissa havainnoin, mikä vaikuttaa ruokatuotteiden määriin, asiakasprofiilia ja muuta poikkeavaa. Tutkimusten haasteet olivat, kuinka keretä punnita kaikki tuotteet ja tehdä havainnointia kiireisen työn ohella. Lisäksi haasteena oli se, että en itse voinut osallistua kaikkiin tutkimustilaisuuksiin, koska minua tarvittiin myös kartanorakennuksen ravintolassa. Tutkimukset onnistuivat mainiosti, koska olin luonut hyvät tutkimuslomakkeet, joiden avulla oli helppo kirjata ja laskea ruokamäärät. Lisäksi kommunikointi sekä yhteistyö keittiöpäällikön ja apurini kanssa sujuivat erittäin hyvin, mikä oli hyvä etu tutkimuksissa.

Tutkimuksen tulokset sain aikaan siten, että laskin kaikkien tutkittujen tilaisuuksien jokaisen ruokatuotteen määrälle keskiarvon. Lisäksi otin huomioon keittiöpäällikön määräämän 10 % hävikkiprosentin, joka tarkoittaa sitä, että ruoka ei lopu kesken tilaisuuden. Annoskorttien ruokatuotteiden lopulliset ruokamäärät per henkilö sovittiin yhdessä keittiöpäällikön kanssa tutkimustuloksia analysoimalla. Tutkimusten tulokset osoittivat myös, miten paljon ihminen keskimäärin syö juhlatilaisuudessa sekä miten paljon keskimäärin syntyi hävikkiä tilaisuuksissa.

Tekemäni tutkimukset osoittivat tarkempia lukuja ruokamääristä kuin tietoperustassa käsitellyt tiedot. Esimerkiksi tietoperustassa käytetyn lähteen mukaan lämminsavulohta menee noin 40-70 g per henkilö, kun taas tekemäni tutkimukset osoittivat, että Haikon Kartanon juhlatilaisuuksissa menee noin 80 g lämminsavulohta per asiakas. Mikäli käyttäisi tietoperustan lähteen ruokamääriä, olisi vaikeaa hahmottaa, miten paljon tuotetta oikeasti tarvitsee, koska suositushaitari on niin leveä. Tietoperustan lähteen mukaan useimpia ruokatuotteita menee noin 40-70 g per henkilö, kun taas minun tutkimukseni osoittivat, että useimmiten tuotteita menee noin 40-50 g. Haikon Kartanon käyttäessä tutkimiani ruokamääriä tuotteet eivät lopu kesken eikä synny paljon hävikkiä.

Kesän 2017 tutkimukset osoittivat, että keskimäärin asiakas syö yhteensä 719 g ruokaa tilaisuudessa, kun taas tietoperustan lähteen mukaan ihmiset syövät 500-700 g ruokaa per tilaisuus. Perustelu siihen, miksi tekemieni tutkimusten tulokset ovat korkeammat, voi olla se, että suurin osa tilaisuuksista oli hääjuhlia, joissa ruokailu alkoi useimmiten 15.00 - 16.00, jolloin monet vieraat olivat luultavasti vain syöneet aamiaisen ennen häihin tuloa.

Tutkimusten tulokset osoittivat, että hävikkiä oli keskimäärin syntynyt 15,1 kg per tilaisuus. Tilaisuuksien keskimääräinen hävikkiprosentti per tilaisuus oli 18,6 %, mikä on liian suuri. Haikon Kartanon tavoitteellinen hävikkiprosentti on 10 %, koska silloin tuotteet eivät tilaisuudessa lopu kesken ja buffetpöytä on houkuttelevan näköinen tilaisuuden loppuun saakka. Tutkimusten aikana huomasin, että ruokahävikkiin vaikuttavat monet asiat kuten astioiden ja vatien koot, aloituspisteiden yhdistäminen ajoissa ja osittain myös työntekijän ammattitaito olleessaan vastuussa buffetpöydän huolehtimisesta.

Kesän tutkimusten aikana totesin, että on monia asioita, jotka vaikuttavat ruokatuotteiden määriin. Suurin osa piti paikkaansa, mikä tietoperustan mukaan vaikuttaa ruokamääriin eli tilaisuuden aikataulu, asiakasryhmä, tilaisuuden luonne, ruokatuotteiden paikka ja järjestys buffetpöydässä sekä valikoima ja houkuttelevuus. Tutkimusten aikana huomasin myös uusia asioita, jotka vaikuttavat ruokamääriin kuten sää, ruokatuotteiden raaka-aineiden koot ja painot, erikoisruokavaliot ja myös sen, että trendikkäitä tuotteita menee enemmän.

Tekemäni tutkimukset onnistuivat mainiosti, koska sain aikaan uusia ja tarkkoja ruokamääriä, joista on paljon hyötyä Haikon Kartanolle. Tutkimustulokset ovat pohjana Haikon Kartanon buffettuotteiden annoskorteissa. Ainoa haaste tutkimuksissa oli, että muutamia tuotteita oli vain parissa tilaisuudessa, joten niiden ruokamäärätulokset pohjautuvat vain muutamaankin tilaisuuteen.

Tutkimusten jälkeen loin jokaisesta buffettuotteesta annoskortit ja tavoite oli, että annoskortit olisivat selkeät ja helppokäyttöiset. Annoskortit tulisi olla helposti löydettävissä, jotta työntekijät käyttäisivät niitä. Ideoita annoskorttien ulkoasuun otin tietoperustan lähteistä, keittiöpäällikön toiveista sekä keittiötyöntekijöiden haastatteluista. Annoskorttien tulisi sisältää tuotteen nimi, raaka-aineet, raaka-ainemäärät, määrä per henkilö, tarvittava määrä, hintatiedot sekä valmistusohje. Haasteena annoskorttien laadinnassa oli luoda yksinkertaiset annoskortit, jotka siitä huolimatta sisältäisivät kaikki tarvittavat tiedot. Annoskortit onnistuivat suunnitelmien mukaan ja niistä tuli selkeät ja helppokäyttöiset.

Kaikista annoskorteista loin yhteenveto-annoskortin, jolloin yhdestä A4-kokoisesta paperista on löydettävissä kaikki buffettuotteiden määrät per henkilö. Ainoastaan lisäämällä

yhteenveto-annoskorttiin henkilömäärä on mahdollista nähdä tarvittava määrä jokaista tuotetta kyseiselle henkilömäärälle. Yhteenveto-annoskortti onnistui mainiosti, koska se on selkeä ja helppokäyttöinen. Suunnittelin ja tein myös Haikon Kartanolle kustannuslaskelmapohjan, jonka avulla on mahdollista laskea tilaisuuden myyntihinta sekä nähdä raaka-ainekustannukset. Kustannuslaskelmapohja on hyvä työkalu, kun haluaa laskea asiakkaille tarjouksen.

Ennen kuin annoskortit otettiin käyttöön, pidin työntekijöille koulutuksen, jossa opetin, miten annoskortteja käytetään. Lisäksi tiedostin työntekijöille opinnäytetyöni tehtävää ja hyödyllisyyttä. Koulutuksessa avasin työntekijöille sitä, miten annoskorttien ruokamääriin on päädytty. Koulutus onnistui todella hyvin, sillä työntekijät olivat erittäin kiinnostuneita aiheesta sekä esittivät paljon kysymyksiä. Lisäksi saatiin aikaan hyviä keskusteluja. Työntekijöiden mielestä opinnäytetyöni oli erittäin hyödyllinen ja he olivat sitä mieltä, että annoskortit tulevat hyvään käyttöön.

Marraskuussa 2017 tutkin juhlabuffet tilaisuuden, jossa oli tuotteiden valmistuksessa hyödynnetty niille luotuja annoskortteja. Tutkimuksella halusin selvittää, miten tutkitut ja vakiooidut määrät vastaavat todellisuutta. Tutkimus suoritettiin samalla tavalla kuin kesän 2017 tutkimukset eli punnitsemalla jokaisen tuotteen esillepanomäärä sekä jokaisen tuotteen buffetpöydästä palautunut määrä. Tiedot merkattiin tutkimuslomakkeeseen ja tutkimuksen jälkeen laskin jokaisen tuotteen menekin ja hävikin. Tutkimustilaisuuden tuotteiden menekit olivat lähes samoja, mitä tuotteiden vakiooidut määrät.

Marraskuun 2017 tutkimus osoitti, että luodut annoskortit ovat erittäin hyödyllisiä, sillä annoskorttien avulla hävikki oli pienentynyt huomattavasti kesän 2017 tutkimuksista. Hävikki oli pienentynyt 7,6 prosenttiyksikköä kesän keskimääräisestä hävikkiprosentista, joka oli 18,6 %. Rahallisesti tämä tarkoittaa sitä, että Haikon Kartano säästi tilaisuuden raaka-ainekuluissa noin 92 euroa, kun hävikkiprosenttia verrataan kesän keskimääräiseen hävikkiprosenttiin. Laskelmat osoittavat, että mikäli Haikon Kartano käyttäisi luotuja annoskortteja esimerkiksi 100 tilaisuudessa, joissa tavoitteellinen hävikkiprosentti olisi 10 %, niin yrityksellä olisi mahdollista säästää yhteensä noin 10463 euroa verrattuna kesän 2017 keskimääräiseen 18,6 %:n hävikkiprosenttiin. Lisäksi säästyisi työaikakuluja, kun ei valmistettaisi liian isoja ruokamääriä. Kustannuslaskelmapohjan avulla laskin, kuinka paljon Haikon Kartano säästi marraskuun tilaisuudesta rahallisesti, kun hävikki pieneni 7,6 prosenttiyksikköä. Laskelmat on esitelty liitteissä (Liite 16.).

Marraskuun tutkitun tilaisuuden hävikin vähenemiseen vaikutti myös tuotteiden oikeankokoiset astiat. Tutkimus osoitti, että annoskortteja on erittäin tarpeellista noudattaa buffet-

tuotteiden valmistuksessa. Olisin marraskuussa 2017 tutkinut useampia juhlabuffet-tilaisuuksia, joissa annoskortteja olisi hyödynnetty, mutta marraskuussa ei ollut muita tilaisuuksia, joissa oli Haikon Kartanon juhlabuffet. Jatkossa olisi vielä hyvä tutkia lisää ja seurata, miten paljon annoskortit vaikuttavat tilaisuuksien hävikkimääriin prosentuaalisesti sekä taloudellisesti.

Annoskorttien oltua käytössä noin kuukauden haastattelin keittiötyöntekijöitä niihin liittyen. Haastatteluiden tavoitteena oli selvittää työntekijöiden kokemuksia ja mieltymyksiä Haikon Kartanolle luoduistani annoskorteista. Haastatteluiden avulla halusin myös selvittää, ovatko annoskortit työntekijöiden mielestä tarpeellisia Haikon Kartanolle. Haastatteluiden vastauksien perusteella voin päätellä, että annoskortit ovat onnistuneet ja hyödyllisiä Haikon Kartanolle. Haastavaa haastatteluissa oli, että annoskortit ovat olleet niin lyhyen ajan käytössä ja että loppusyksystä 2017 oli ollut vain muutamia juhlabuffet tilaisuuksia. Tämä tarkoittaa sitä, että suurin osa työntekijöistä ei vielä ole kerennyt käyttämään annoskortteja. Uskon kovasti, että annoskortit tulevat hyvään käyttöön jatkossa kuten keväällä ja kesällä 2018, kun juhlabuffet tilaisuuksien kausi on korkeimmillaan.

Haikon Kartanolle on erittäin paljon hyötyä opinnäytetyöstäni, koska se saa kaikista juhlabuffet tuotteista vakioidut ruokamäärät sekä valmiit annoskortit. Lisäksi Haikon Kartano saa käyttöönsä tyhjän annoskorttipohjan, jota työntekijät voivat hyödyntää, kun he laativat ruokatuotteista uusia annoskortteja. Haikon Kartanon keittiö saa myös käyttöönsä yhteenvedon annoskortin sekä kustannuslaskelmapohjan. Annoskorttien avulla Haikon Kartanon hävikki toivottavasti pienenee ja näin ollen mahdollisesti myyntikate paranee. Lisäksi annoskorttien avulla Haikon Kartanon tuotteiden tasalaatuisuus kenties paranee.

Opinnäytetyöstäni opin paljon uutta, josta minulla on hyötyä tulevaisuudessa. Opin tutkimaan ja havainnoimaan asioita työn ohella sekä analysoimaan tuloksia. Lisäksi paransin taitojani käyttää Exceliä sekä opin uusia tapoja hyödyntää Exceliä. Opinnäytetyöni avulla opin, miten annoskortteja luodaan ja käytetään ja miten henkilökuntaa koulutetaan käyttämään uusia työkaluja. Tutkimusten aikana sain oppia, mitä asioita ruokamääriin liittyy sekä mitkä asiat vaikuttavat hävikkiin. Opinnäytetyön raportoinnissa kehitin valtavasti suomen kielen kirjoittamistani, mistä olen erittäin kiitollinen, sillä äidinkieleni on ruotsi.

Jatkossa Haikon Kartano voi tarvittaessa kääntää annoskortit englanniksi, jotta ne on käytettävissä myös kansainvälisille työntekijöille. Mikäli Haikon Kartanon keittiötyöntekijät löytävät annoskortteihin parannusehdotuksia, he pystyvät ajan myötä vaivattomasti tekemään annoskorttipohjaan muutoksia ja parannuksia. Annoskorttipohjan avulla Haikon Kartanon työntekijöillä on mahdollista tehdä annoskortteja myös lounastuotteista, mikä hel-

pottaisi uusien työntekijöiden ja työharjoittelijoiden työntekoa. Lisäksi olisi hyvä luoda annoskortit à la carte -tuotteista, jotta kustannuslaskelmapohjaa voi hyödyntää ja jotta annoksille voi laskea tarkat myyntihinnat, joissa on toivottu myyntikate.

Opinnäytetyöni aikana yhteistyö toimeksiantajan ja työpaikkaohjaajani kanssa sujui erittäin hyvin. Pidimme säännöllisesti palavereita, joissa kävimme läpi työni etenemistä ja sain positiivista ja rakentavaa palautetta. Olen erittäin kiitollinen, että työtoverini olivat kiinnostuneita opinnäytetyöaiheestani ja että he ottivat hyvillä mielin vastaan Haikon Kartanolle luomani annoskortit. Yhteistyö opinnäytetyöohjaajani kanssa sujui mainiosti ja pidimme säännöllisesti yhteyttä, jolloin kävimme läpi työni etenemistä, mahdollisia ongelmia sekä aikataulua.

Tein opinnäytetyöni innolla ja huolellisesti, koska minulle oli erittäin tärkeää, että lopputuloksesta tulisi erinomainen. Oli mielenkiintoista sekä opettavaista tehdä kyseistä opinnäytetyöaihetta ja olen erittäin tyytyväinen lopputulokseen. Olen hyvin kiitollinen Haikon Kartanolle siitä, että sain tehdä opinnäytetyöni heille ja toivon, että siitä on työntekijöille paljon hyötyä ja iloa.

Lähteet

Clyne, C. & Clyne, V. 2015. Modern buffet presentation. John Wiley & Sons. Hoboken, New Jersey.

Haikko a. Yhteisöt. Luettavissa: <https://haikko.verso.fi/fi/yhteis%C3%B6t-27>. Luettu: 12.9.2017.

Haikko b. Henkilöstö. Luettavissa: <https://haikko.verso.fi/fi/henkil%C3%B6st%C3%B6-24>. Luettu: 12.9.2017.

Haikko Kartano Kokous Spa a. Luettavissa: <http://www.haikko.fi/>. Luettu: 7.9.2017.

Haikko Kartano Kokous Spa b. Hotelli. Haikon Historia. Luettavissa: <http://www.haikko.fi/hotelli/haikon-historia>. Luettu: 7.9.2017.

Haikko Kartano Kokous Spa c. Hotelli. Huoneet. Luettavissa: <http://www.haikko.fi/hotelli/huoneet>. Luettu: 7.9.2017.

Haikko Kartano Kokous Spa d. Hotelli. Ympäristö ja yritysvastuu. Luettavissa: <http://www.haikko.fi/hotelli/ymparisto-ja-yritysvastuu>. Luettu: 7.9.2017.

Haikko Kartano Kokous Spa e. Kylpylä ja kivaa. Luettavissa: <http://www.haikko.fi/kylpyla>. Luettu: 12.9.2017.

Haikko Kartano Kokous Spa f. Kylpylä ja kivaa. Kylpylahoidot. Luettavissa: <http://www.haikko.fi/kylpyla/kylpylahoidot>. Luettu: 12.9.2017.

Haikko Kartano Kokous Spa g. Kylpylä ja kivaa. Huippukylmä. Luettavissa: <http://www.haikko.fi/kylpyla/huippukylma-120-astetta>. Luettu: 12.9.2017.

Haikko Kartano Kokous Spa h. Kylpylä ja kivaa. Haikon kuntosali. Luettavissa: <http://www.haikko.fi/kylpyla/haikon-kuntosali-porvoo>. Luettu: 12.9.2017.

Haikko Kartano Kokous Spa i. Kokoukset. Ohjelmaa ryhmille. Luettavissa: <http://www.haikko.fi/kokoukset/ohjelmaa-ryhmille>. Luettu: 12.9.2017.

Haikko Kartano Kokous Spa j. Kylpylä ja kivaa. Hyvinvointi ja liikunta. Luettavissa: <http://www.haikko.fi/kylpyla/hyvinvointi-ja-liikunta>. Luettu: 12.9.2017.

Haikko Kartano Kokous Spa k. Kokoukset. Luettavissa: <http://www.haikko.fi/kokoukset>. Luettu: 12.9.2017.

Haikko Kartano Kokous Spa l. Kokoukset. Kokoustilat. <http://www.haikko.fi/kokoukset/kokoustilat>. Luettu: 12.9.2017.

Haikko Kartano Kokous Spa m. Ravintolat. Luettavissa: <http://www.haikko.fi/ravintolat>. Luettu: 12.9.2017.

Haikko Kartano Kokous Spa n. Ravintolat. Kartanon ravintola. Luettavissa: <http://www.haikko.fi/ravintolat/kartanon-ravintola>. Luettu: 12.9.2017.

Haikko Kartano Kokous Spa o. Ravintolat. Menut. Luettavissa: <http://www.haikko.fi/ravintolat/menut>. Luettu: 12.9.2017.

Haikko Kartano Kokous Spa p. Ravintolat. Spa Bistro. Luettavissa: <http://www.haikko.fi/ravintolat/spa-bistro>. Luettu: 12.9.2017.

Haikko Kartano Kokous Spa q. Juhlat. Villa Haikko. Luettavissa: <http://www.haikko.fi/juhlat/villa-haikko>. Luettu: 12.9.2017.

Haikko Kartano Kokous Spa r. Juhlat. Luettavissa: <http://www.haikko.fi/juhlat>. Luettu: 13.9.2017.

Haikko Kartano Kokous Spa s. Tapahtumat. Viini-illat. Luettavissa: <http://www.haikko.fi/tapahtumat/kartanon-viini-illat>. Luettu: 13.9.2017.

Haikko Kartano Kokous Spa t. Juhlat. Juhlamenut. Juhlatarjoilut. Luettavissa: <http://www.haikko.fi/juhlatarjoilut-2017>. Luettu: 11.10.2017.

Heikkilä, P. & Saranpää, T. 2013. Hotelli- ja ravintola-alan sisäinen laskentatoimi. Hansa-print Oy. Vantaa.

Hujanen, J. 23.8.2017. Asiakaspalvelu- ja myyntiryhmäpäällikkö. Haikon Kartano. Haastattelu. Porvoo.

Hujanen, J. 6.9.2017. Asiakaspalvelu- ja myyntiryhmäpäällikkö. Haikon Kartano. Haastattelu. Porvoo.

Kaikkonen, A., Mäkynen, T., Tiusanen, M. & Viinikka, E. 2016. Kokkiprokkis. Sanoma Pro Oy. Helsinki.

Kisang, R., Hye-Rin, L. & Woon Gon, K. 2012. The influence of the quality of the physical environment, food, and service on restaurant image, customer perceived value, customer satisfaction, and behavioural intentions. International journal of contemporary hospitality management. Luettavissa: <https://ezproxy.haaga-he-lia.fi:3401/abicomplete/docview/963340426/fulltextPDF/B74233D8BEF24C40PQ/1?accountid=27436>. Luettu: 27.9.2017.

Koppinen, S., Kumpulainen, E., Lehto, M., Manninen, L., Mustonen, P., Niskanen, N., Pettilä, L., Salmi, K. & Viitala, M. 2007. Bädd & Käk. Otavan kirjapaino Oy. Keuruu.

Kotiliesi 2014. Häiden buffet pöytä. Luettavissa: <https://kotiliesi.fi/juhlat/haat-ja-kihlajaiset/haiden-buffet-poyta-paljonko-ruokaa-tarjolle>. Luettu: 7.9.2017.

Lampi, R., Laurila, A. & Pekkala M. 2012. Ruokapalvelut työnä. Sanoma Pro Oy. Helsinki.

Lehtinen, M., Peltonen, H. & Tauren, P. 2011. Ruoanvalmistuksen käsikirja. WSOYpro Oy. Helsinki.

Määttä, S., Nuutila, J. & Saranpää, T. 2008. Juhlal palvelu. Bookwell Oy. Porvoo.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Sanoma Pro Oy. Helsinki.

Rauhala, M. 2012. Miten ohjata ravintolan toimintaa ja taloutta. Aromi-lehti, 45, 1, s. 62-63.

Ruokatieto 2017. Miten paljon ruokaa varataan. Luettavissa: <https://www.ruokatieto.fi/ruokakasvatus/ruokaketju-ruuan-matka-pelloilta-poytaan/keittio/aterioiden-suunnitteleminen/miten-paljon-ruokaa-varataan>. Luettu: 14.9.2017.

Selander, K. & Valli, V. 2007. Hinnoittelu ja kannattavuus matkailu- ja ravitsemisalalla. WSOY Oy. Helsinki.

Silvennoinen, K., Koivupuro, H., Katajajuuri, J., Jalkanen, L. & Reinikainen, A. 2012. Ruokahävikki suomalaisessa ruokaketjussa: Foodspill 2010-2012 -hankkeen loppuraportti. MTT. Jokioinen.

Tesanovic, D., Krasavcic, M., Kalenjuk, B., Portic, M. & Gagic, S. The influence of the structure of employees on sensory quality of restaurants food. British Food Journal. Luettavissa: <https://ezproxy.haaga-he-lia.fi:3401/abicomplete/docview/1507611283/fulltextPDF/4E41AAD55931401FPQ/1?accountid=27436>. Luettu: 27.9.2017.

Tuorila, H., Parkkinen, K. & Tolonen, K. 2008. Aistit ammattikäyttöön. WSOY Oppimateriaalit Oy. Helsinki.

Valio 2016. Näin kokoat juhlien noutopöydän. Luettavissa: <https://www.valio.fi/reseptit/teemat/nain-kokoat-juhlien-noutopoydan/>. Luettu: 14.9.2017.

Vuorenmaa, S. & Peltola, M. 2009. Annos & asiakas. WSOY Oppimateriaalit Oy. Helsinki.

Yli-Uotila, J. 6.9.2017. Keittiöpäällikkö. Haikon Kartano. Haastattelu. Porvoo.

Liitteet

Liite 1. Työntekijähaastattelut ennen tutkimuksia

Työntekijöiden haastattelut 1.6.2017

1. Miten arvioit tällä hetkellä buffetruokien määriä juhlatilaisuuksiin?

- Kokemuksen kautta, mututuntumalla ja yleisillä annospainolla
- Kokemuksen kautta, miten paljon ennen tilaisuuksissa on mennyt ja analysoimalla asiakasryhmää
- Laskemalla annospaino/henkilö grammoissa
- Kokemuksen kautta sekä käsketyillä määrillä
- Kokemuksen kautta ja käyttämällä samoja määriä mitä ennen on mennyt
- Riittävästi, noin 40-60 grammaa per asiakas per tuote
- Vakiotuotteita ja mitä menee enemmän, laitetaan enemmän
- Silmämääräisesti, pakkimääräisesti ja katsomalla mallia muilta
- Kokemuksella ja tiedän suurin piirtein oikeat määrät
- Esimieheni antamat neuvot ja monen vuoden kokemuksen kautta

2. Koetko, että ruokien määrien laskemiseen menee paljon aikaa hukkaan työajastasi?

- Kyllä, helpottaisi jos keittiössä olisi vakioidut määrät
- Ei, koska muistan että 60g/henkilö
- Ei, koska osaan laskea ja minulla on tietämystä
- Ei, kuuluu työkuvaani
- Ei, muistan miten paljon ennen on mennyt
- En koe, koska kuuluu työkuvaan
- Ei, koska tärkeää laskea, jotta ruoat riittävät
- Ei, olen tottunut laskea
- Ei, helppoa matematiikkaa
- Ei, sisältyy työaikaani

3. Mikä on teidän mielestä annoskortti?

- Kortti, jossa lukee tuotteen tiedot, määrät ja katteet
- Kortti, jossa kerrotaan annoksen nimi, koko, sisältö, määrät, hinta, katteet, päiväys
- Kortti, jossa ilmenee annoksen määrä/henkilö, valmistusohje, kuva ja kaikki mahtuu A4 paperille
- Kortti, joka kuvaa ja kertoo annoksen tarvittavat tiedot
- Kortti, josta selviää annoksen käyttöpaino, hävikki, hinta/annos ja määriä
- Kortti missä kerrotaan määrät ja tarkat reseptit
- Kortti mistä löytyy hinta, yksittäinen annoksen paino ja määriä sekä hävikki ja valmistusohje
- Kortti, josta löytyy tuotteen kaikki tarvittavat tiedot kuten määrät, hinta, katteet, valmistusohjeet ja kuva tuotteesta
- Kortti, jossa tarkat selosteet annoksesta kuten hinta, hävikki ja resepti
- Annoksen ohje

4. Onko teillä kokemusta annoskorteista?

- Kyllä, kouluajoista
- Kyllä, kouluajoista
- On, edellisistä työpaikoista, jossa olen tehnyt ja käyttänyt annoskortteja
- Ei ole kokemusta annoskorteista
- Kyllä, edellisistä työpaikoista
- Kyllä, kouluajoista
- Kyllä, kouluajoista sekä edellisistä työpaikoista
- Vähän kouluajoista
- Vähän kouluajoista
- Ei ole kokemusta annoskorteista

5. Koetko, että annoskortit buffetruoista ovat tarpeelliset Haikon Kartanolle?

- Kyllä, jotta voidaan pienentää hävikkiä ja helpottaa tuotteiden ottamista pakkasesta sulamaan
- Kyllä, säästäisimme aikaa, parempi kate, tuotteiden tasalaatuisuus
- Nykyisen rakenteen ja osaamisen valossa, kyllä
- Kyllä, helpottaisi uusien työntekijöiden työaikaa
- Kyllä, säästäisimme rahaa sekä välttäisimme turhaa työtä
- Kyllä, jokainen tekee saman verran tuotetta sekä voitaisiin pienentää hävikkiä
- Kyllä, helpottaisi uusien työntekijöiden työntekoa
- Kyllä, helpottaa työntekoa ja esivalmistelua
- Miksi ei, helpottaa uusien työntekijöiden työntekoa
- Kyllä, ruoan tasalaatuisuus paranisi ja hävikki pienenesi

Liite 2. Haikon Kartanon juhlabuffet

BUFFET 61,00 €/hlö, 30,50 €/4-12v. lapsi . Minimi 30 hlön ryhmä

Alkuruoat, valitse 4 alkuruokaa:

Jokirapu-tuorejuustokakkua ja mätimoussea
Katkarapuja Skagen
Silliä ja silakoita sekä tilliperunoita
Sillikaviaaria
Lohipastramia ja sitrusvinaigretta
Läminsavulohta ja vihannespikkelssiä
Savustettua possun niskaa ja bbq-kastiketta
Paahdettua pihlajanmarja-juureshyttelöä
Kauden kasvisterriiniä
Timjamimarinoituja kasviksia
Paahdettua punajuurta, vuohenjuustoa ja rucolaa

Salaatit, valitse 3:

Vihersalaatin sekä leivän ja kotimaisen voin lisäksi:

Katkarapu-nuudelisalaattia
Kananpoika-caesarsalaattia
Savuporo-leipäjuustosalaattia ja karpalaa
Kartanon sienisalaattia
Peruna-ruohosipulisalaattia
Tomaatti-mozzarellasalaattia

Kananpoika-caesarsalaattia
Savuporo-leipäjuustosalaattia ja karpalaa
Kartanon sienisalaattia
Peruna-ruohosipulisalaattia
Tomaatti-mozzarellasalaattia

Lämmin ruoka, valitse 1 vaihtoehtoista:

1. Paahdettua nieriää ja fenkoli-voikastiketta
2. Savustettua Haikon härkää ja yrttivoikastiketta
3. Paahdettua kananpoikaa ja tummaa rakuunakastiketta

Lisäkkeinä on kauden perunoita ja sesongin parhaita kasviksia

2 pääruokaa, lisämaksu 6 € / henkilö

Jälkiruokabuffet, valitse 1:

1. Täytekakkua, kahvia, teetä ja mehua (ks. valikoima kakkulistaltamme)
2. Kartanon suklaakakkua marjoilla tai hedelmillä, herkkutorni hedelmistä, makeisista ja suklaasta
3. Kauden makea piiras ja vaniljavaahtoa, herkkutorni hedelmistä, makeisista ja suklaasta
4. Marja-pannacotta, herkkutorni hedelmistä, makeisista ja suklaasta

Jälkiruokavaihtoehtoihin nro 2, 3 ja 4 lisäksi kahvi/tee + 5,50 /hlö

Liite 3. Tutkimuslomakepohja

[illegible]

Liite 4. Täytetty tutkimuslomake

Buffetruokailun seuranta

Päivämäärä	14.7.2017			
Henkilömäärä		84		
Tilaisuuden luonne	Häät			
Ruokailun aikataulu	15.30			
Asiakasprofiili	enimmäkseen	25-40 vuotiaita	noin 10% lapsia	noin 15% iäkkäimpiä
Ruokamenekki yhteensä/henkilö (Kg)		0,855		
Hävikki (Kg)		13,754		
Hävikkiprosentti		16 %		

Tarjottavat tuotteet	Valmistusmäärä (Kg)	Ruoan ylijäämä (Kg)	Menekki Yhteensä (Kg)	Ruokamenekki/henkilö (Kg)
Savustettua possun niskaa	4,100	0,340	3,760	0,045
BBQ-kastike	0,800	0,200	0,600	0,007
Paahdettua punajuurta ja rucolaa	3,000	0,520	2,480	0,030
Jokirapu-tuorejuustokakkua	4,800	0,626	4,174	0,050
Lämminsavulohta	9,900	0,250	9,650	0,115
Pikkelsikastiketta	1,800	0,000	1,800	0,021
Savuporo-leipäjuustosalaattia	7,700	1,528	6,172	0,073
Kana-ceasarsalaattia	7,684	1,480	6,204	0,074
Tomaatti-mozzarellasalaattia	7,000	1,210	5,790	0,069
Vihreäsalaattia	2,000	0,900	1,100	0,013
Sitrusvinegratte	0,500	0,300	0,200	0,002
Leipää	4,800	1,200	3,600	0,043
Voita	0,600	0,000	0,600	0,007
Savustettua Haikon Härkää	8,000	1,000	7,000	0,083
Yrttivoikastiketta	5,000	2,000	3,000	0,036
Paahdettua perunaa	12,000	1,300	10,700	0,127
Kauden kasviksia	5,900	0,900	5,000	0,060
YHTEENSÄ:	85,584	13,754	71,830	0,855

Liite 5. Yhteenveto-Excel tutkimuksista

Yhteenveto tutkimuksista											
Ruokamenekki/henkilö (kg)	Tilaisuus										Keskimäärin/henkilö
Tuotteet	3.6.2017	4.6.2017	10.6.2017	15.6.2017	17.6.2017	1.7.2017	8.7.2017	14.7.2017	21.7.2017	29.7.2017	
Katkarapuskagen	0,120		0,052								0,086
Jokirapu-tuorejuustokakku		0,025		0,097				0,050		0,025	0,049
Lämminsavulohi	0,110	0,065			0,041	0,072	0,067	0,115			0,078
Vihannespikkelssi	0,017	0,025			0,025	0,017	0,016	0,021			0,020
Lohipastrami			0,032						0,032	0,044	0,036
Silliä ja silakoita				0,027			0,032				0,030
Paahtopaisti	0,045	0,036		0,044	0,036				0,031	0,019	0,035
Pihlajanmarja-juureshyytelö	0,009	0,010		0,003	0,010				0,011	0,006	0,008
Savustettu possu			0,024			0,035	0,040	0,045			0,036
BBQ-kastike			0,003			0,005	0,007	0,007			0,006
Paahdettu punajuuri	0,041	0,049		0,032	0,042	0,019		0,030	0,057	0,060	0,041
Marinoitu kasvis			0,023		0,036	0,032			0,041		0,033
Paahdettu juures					0,061						0,061
Kasvisterriini						0,038					0,038
Kana-ceasarsalaatti	0,084	0,066	0,068	0,064		0,040	0,071	0,074	0,063	0,069	0,067
Kartanon sienisalaatti	0,024										0,024
Perunasalaatti							0,029				0,029
Tomaatti-mozzarellasalaatti	0,074	0,048	0,048	0,049	0,069	0,040		0,069	0,039	0,079	0,057
Savuporosalaatti		0,050	0,035	0,053	0,038	0,029	0,031	0,071	0,031	0,044	0,042
Vihreä salaatti	0,007	0,013	0,019		0,014	0,006	0,018	0,013	0,008	0,017	0,013
Sitruunavinegratte		0,004	0,001		0,003	0,005	0,007	0,002	0,001	0,004	0,003
Leipä	0,022	0,026	0,031		0,020	0,024	0,022	0,043	0,024	0,019	0,026
Voi	0,004	0,003	0,006		0,003	0,004	0,004	0,007	0,004	0,004	0,004
Savustettu härkä	0,060		0,054				0,049	0,083	0,048	0,106	0,067
Yrttivoikastike	0,034		0,016				0,016	0,036	0,039	0,034	0,029
Poron paahtopaisti		0,080									0,080
Kerma-riistakastike		0,043									0,043
Paahdettu vasikka				0,095							0,095
Madeirakastike				0,038							0,038
Paahdettu nieri			0,051		0,109	0,148	0,038				0,087
Fenkoli-voikastike			0,019		0,038	0,048	0,016				0,030
Paahdettu kananpoika									0,048		0,048
Tumma rakuunakastike									0,035		0,035
Paahdettu peruna	0,085	0,099	0,034	0,102	0,100	0,128	0,071	0,127	0,062	0,123	0,093
Keitetty peruna			0,059	0,063		0,047					0,056
Kauden kasvikset	0,068	0,060	0,032	0,051	0,095	0,066	0,078	0,060	0,049	0,069	0,063

Ruokameneikki yhteensä/henkilö (kg)												
	Tilaisuus											Keskimäärin/henkilö
	3.6.2017	4.6.2017	10.6.2017	15.6.2017	17.6.2017	1.7.2017	8.7.2017	14.7.2017	21.7.2017	29.7.2017		
Määrä	0.805	0.709	0.608	0.717	0.739	0.758	0.658	0.855	0.622	0.723		0.719

Hävikki (kg)												
	Tilaisuus											Keskimäärin/tilaisuus
	3.6.2017	4.6.2017	10.6.2017	15.6.2017	17.6.2017	1.7.2017	8.7.2017	14.7.2017	21.7.2017	29.7.2017		
Määrä (kg)	14,850	10,550	11,766	18,597	11,484	18,884	11,520	13,754	28,212	11,762		15,138
Hävikkiprosentti												
	Tilaisuus											Keskimäärin/tilaisuus
	3.6.2017	4.6.2017	10.6.2017	15.6.2017	17.6.2017	1.7.2017	8.7.2017	14.7.2017	21.7.2017	29.7.2017		
Prosenttia	17 %	8 %	19 %	14 %	20 %	20 %	28 %	16 %	29 %	15 %		18.6 %

Liite 6. Haikon Kartanon annoskorttipohja

Haikon Kartanon annoskortti

Tuote:

Asiakasmäärä: Muista asiakasmäärä !!

Määrä/henkilö: 0,000 kg

Hinta/henkilö: 0,00 Euro

Määrä/tilaisuus: 0,000 kg

Hinta/tilaisuus: 0,00 Euro

Raaka-aineet	Osto-hinta/kg	Paino-hävikki	Määrä/henkilö	Määrä/tilaisuus	Hinta/henkilö	Hinta/tilaisuus
				0,000	0,00	0,00
				0,000	0,00	0,00
				0,000	0,00	0,00
				0,000	0,00	0,00
				0,000	0,00	0,00
				0,000	0,00	0,00
				0,000	0,00	0,00
				0,000	0,00	0,00
				0,000	0,00	0,00
				0,000	0,00	0,00
				0,000	0,00	0,00
				0,000	0,00	0,00
				0,000	0,00	0,00
				0,000	0,00	0,00
				0,000	0,00	0,00
				0,000	0,00	0,00
				0,000	0,00	0,00
				0,000	0,00	0,00
				0,000	0,00	0,00
				0,000	0,00	0,00
				0,000	0,00	0,00

Hinnat ovat ilman alv.

Valmistusohje:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

Liite 7. Esimerkki Haikon Kartanon annoskortista

Haikon Kartanon annoskortti

Tuote: Katkarapuskagen

Asiakasmäärä: **Muista asiakasmäärä !!**

Määrä/henkilö: 0,080 kg

Hinta/henkilö: 0,00 Euro

Määrä/tilaisuus: 0,000 kg

Hinta/tilaisuus: 0,00 Euro

Raaka-aineet	Osto-hinta/kg	Paino-hävikki	Määrä/henkilö	Määrä/tilaisuus	Hinta/henkilö	Hinta/tilaisuus
Katkarapu	12,89		0,039	0,000	0,00	0,00
Kanamuna	1,66		0,016	0,000	0,00	0,00
Majoneesi	3,95		0,023	0,000	0,00	0,00
Tilli	14,71		0,001	0,000	0,00	0,00
Sitruunamehu	4,17		0,001	0,000	0,00	0,00
Suola	0,70			0,000	0,00	0,00
Mustapippuri	21,37			0,000	0,00	0,00
				0,000	0,00	0,00
				0,000	0,00	0,00
				0,000	0,00	0,00
				0,000	0,00	0,00
				0,000	0,00	0,00
				0,000	0,00	0,00
				0,000	0,00	0,00
				0,000	0,00	0,00
				0,000	0,00	0,00
				0,000	0,00	0,00
				0,000	0,00	0,00
				0,000	0,00	0,00
				0,000	0,00	0,00
				0,000	0,00	0,00
				0,000	0,00	0,00

Hinnat ovat ilman alv.

Valmistusohje:

1. Ota Katkaravut yön yli sulamaan jääkaappiin ja valuta katkaravut hyvin.
2. Keitä kanamunat noin 9 minuuttia ja jähdytä.
3. Kuori kanamunat ja pilko pieneksi.
4. Leikkaa tilli hienoksi.
5. Sekoita kaikki ainekset keskenään ja mausta suolalla ja pippurilla.

Liite 8. Annoskortti, johon lisätty asiakasmäärä

Haikon Kartanon annoskortti

Tuote: Katkarapuskagen

Asiakasmäärä: 50

Määrä/henkilö: 0,080 kg

Hinta/henkilö: 0,64 Euro

Määrä/tilaisuus: 4,000 kg

Hinta/tilaisuus: 31,95 Euro

Raaka-aineet	Osto-hinta/kg	Paino-hävikki	Määrä/henkilö	Määrä/tilaisuus	Hinta/henkilö	Hinta/tilaisuus
Katkarapu	12,89		0,039	1,950	0,50	25,14
Kanamuna	1,66		0,016	0,800	0,03	1,33
Majoneesi	3,95		0,023	1,150	0,09	4,54
Tilli	14,71		0,001	0,050	0,01	0,74
Sitruunamehu	4,17		0,001	0,050	0,00	0,21
Suola	0,70			0,000	0,00	0,00
Mustapippuri	21,37			0,000	0,00	0,00
				0,000	0,00	0,00
				0,000	0,00	0,00
				0,000	0,00	0,00
				0,000	0,00	0,00
				0,000	0,00	0,00
				0,000	0,00	0,00
				0,000	0,00	0,00
				0,000	0,00	0,00
				0,000	0,00	0,00
				0,000	0,00	0,00
				0,000	0,00	0,00
				0,000	0,00	0,00
				0,000	0,00	0,00
				0,000	0,00	0,00
				0,000	0,00	0,00

Hinnat ovat ilman alv.

Valmistusohje:

1. Ota Katkaravut yön yli sulamaan jääkaappiin ja valuta katkaravut hyvin.
2. Keitä kanamunat noin 9 minuuttia ja jäähdytä.
3. Kuori kanamunat ja pilko pieneksi.
4. Leikkaa tilli hienoksi.
5. Sekoita kaikki ainekset keskenään ja mausta suolalla ja pippurilla.

Liite 9. Haikon Kartanon yhteenveto-annoskortti

Haikon Kartanon annoskorttien yhteenveto

Tilaisuus:

Päivämäärä:

Henkilömäärä:



Tuote	Määrä/henkilö	Määrä/tilaisuus
Katkarapuskagen	0,080	0,000
Jokirapu-tuorejuustokakku	0,050	0,000
Lämminsavustettu lohi	0,080	0,000
Vihannespikkelssi	0,025	0,000
Lohipastrami	0,050	0,000
Silliä ja silakoita	0,030	0,000
Paahtopaisti	0,045	0,000
Pihlajanmarja-juureshyytelö	0,010	0,000
Savustettu possun niska	0,045	0,000
BBQ-kastike	0,010	0,000
Punajuuri ja vuohenjuusto	0,050	0,000
Marinoidut kasvikset	0,045	0,000
Paahdettua juureksia	0,040	0,000
Kasvisterriini	0,040	0,000
Kana-ceasersalaatti	0,080	0,000
Kartanon sienisalaatti	0,030	0,000
Kartanon perunasalaatti	0,040	0,000
Tomaatti-mozzarellasalaatti	0,060	0,000
Savuporo-leipäjuustosalaatti	0,050	0,000
Vihreä salaatti	0,020	0,000
Sitrusvinaigrette	0,005	0,000
Leipä	0,040	0,000
Voi	0,005	0,000
Savustettu Haikon härkä	0,120	0,000
Yrttivoikastike	0,040	0,000
Paahdettu nieriä	0,120	0,000
Fenkoli-voikastike	0,040	0,000
Paahtettu peruna	0,115	0,000
Keitetty peruna (alkupalapöytä)	0,065	0,000
Kauden kasvis	0,080	0,000

Liite 10. Yhteenveto-annoskortti, johon lisätty asiakasmäärä**Haikon Kartanon annoskorttien yhteenveto**

Tilaisuus: Hää
Päivämäärä: 29.7.2017
Henkilömäärä: 95

Tuote	Määrä/henkilö	Määrä/tilaisuus
Katkarapuskagen	0,080	7,600
Jokirapu-tuorejuustokakku	0,050	4,750
Lämminsavustettu lohi	0,080	7,600
Vihannespikkelssi	0,025	2,375
Lohipastrami	0,050	4,750
Silliä ja silakoita	0,030	2,850
Paahtopaisti	0,045	4,275
Pihlajanmarja-juureshyytelö	0,010	0,950
Savustettu possun niska	0,045	4,275
BBQ-kastike	0,010	0,950
Punajuuri ja vuohenjuusto	0,050	4,750
Marinoidut kasvikset	0,045	4,275
Paahdettua juureksia	0,040	3,800
Kasvisterriini	0,040	3,800
Kana-ceasersalaatti	0,080	7,600
Kartanon sienisalaatti	0,030	2,850
Kartanon perunasalaatti	0,040	3,800
Tomaatti-mozzarellasalaatti	0,060	5,700
Savuporo-leipäjuustosalaatti	0,050	4,750
Vihreä salaatti	0,020	1,900
Sitrusvinaigrette	0,005	0,475
Leipä	0,040	3,800
Voi	0,005	0,475
Savustettu Haikon härkä	0,120	11,400
Yrttivoikastike	0,040	3,800
Paahdettu nieriä	0,120	11,400
Fenkoli-voikastike	0,040	3,800
Paahtettu peruna	0,115	10,925
Keitetty peruna (alkupalapöytä)	0,065	6,175
Kauden kasvis	0,080	7,600

Liite 11. Kustannuslaskelmapohja

Haikon Kartanon juhlaruokien kustannuslaskelma

Tilaisuus:

Päivämäärä:

Henkilömäärä:

Raaka-aine hinta/henkilö (sis alv.): 0,00 €

Raaka-aine hinta/tilaisuus (sis alv.): 0,00 €

Tilaisuuden hinta/henkilö (sis alv.): 0,00 €

Tilaisuuden hinta/tilaisuus (sis.alv.): 0,00 €

[illegible]

Liite 12. Esimerkki kustannuslaskelmasta yhdestä juhlatilaisuudesta

Haikon Kartanon juhlaruokien kustannuslaskelma

Tilaisuus: Häät
Päivämäärä: 14.07.2017
Henkilömäärä: 84

Raaka-aine hinta/henkilö (sis alv.): 11,40 €
Raaka-aine hinta/tilaisuus (sis alv.): 957,60 €

Tilaisuuden hinta/henkilö (sis alv.): 45,60 €
Tilaisuuden hinta/tilaisuus (sis.alv.): 3 830,40 €

Tuote	Raaka-aine hinta/henkilö (alv. 0 %)	Alv.	Raaka-aine hinta/tilaisuus (sis alv.)	Myynti- kate	Tilaisuuden Hinta/henkilö (sis alv.)	Tilaisuuden hinta/tilaisuus (sis alv.)
Savustettua possun niska	0,53 €	14 %	50,75 €	75,00 %	2,42	203,01 €
Bbq-kastike	0,06 €	14 %	5,75 €	75,00 %	0,27	22,98 €
Punajuuri ja vuohenjuusto	0,35 €	14 %	33,52 €	75,00 %	1,60	134,06 €
Jokirapu-tuorejuustokakku	1,11 €	14 %	106,29 €	75,00 %	5,06	425,17 €
Lämminsavulohi	1,21 €	14 %	115,87 €	75,00 %	5,52	463,48 €
Vihannespikkelssi	0,14 €	14 %	13,41 €	75,00 %	0,64	53,63 €
Savuporo-leipäjuustosalaatti	1,11 €	14 %	106,29 €	75,00 %	5,06	425,17 €
Kana-ceasarsalaatti	0,70 €	14 %	67,03 €	75,00 %	3,19	268,13 €
Leipä	0,21 €	14 %	20,11 €	75,00 %	0,96	80,44 €
Voi	0,05 €	14 %	4,79 €	75,00 %	0,23	19,15 €
Vihreä salaatti	0,09 €	14 %	8,62 €	75,00 %	0,41	34,47 €
Sitrusvinaigrette	0,03 €	14 %	2,87 €	75,00 %	0,14	11,49 €
Tomaatti-mozzarellasalaatti	0,51 €	14 %	48,84 €	75,00 %	2,33	195,35 €
Savustettu Haikon härkä	3,11 €	14 %	297,81 €	75,00 %	14,18	1 191,25 €
Yrttivoikastike	0,24 €	14 %	22,98 €	75,00 %	1,09	91,93 €
Kauden paahdettu peruna	0,16 €	14 %	15,32 €	75,00 %	0,73	61,29 €
Sesongin kasvikset	0,39 €	14 %	37,35 €	75,00 %	1,78	149,39 €

Liite 13. Tutkimustilaisuuden täytetty yhteenveto-annoskortti

Haikon Kartanon annoskorttien yhteenveto

Tilaisuus: Häät
Päivämäärä: 11.11.2017
Henkilömäärä: 140

Tuote	Määrä/henkilö	Määrä/tilaisuus
Katkarapuskagen	0,080	11,200
Jokirapu-tuorejuustokakku	0,050	7,000
Lämminsavustettu lohi	0,080	11,200
Vihannespikkelssi	0,025	3,500
Lohipastrami	0,050	7,000
Silliä ja silakoita	0,030	4,200
Paahtopaisti	0,045	6,300
Pihlajanmarja-juureshyytelö	0,010	1,400
Savustettu possun niska	0,045	6,300
BBQ-kastike	0,010	1,400
Punajuuri ja vuohenjuusto	0,050	7,000
Marinoidut kasvikset	0,045	6,300
Paahdettua juureksia	0,040	5,600
Kasvisterriini	0,040	5,600
Kana-ceasersalaatti	0,080	11,200
Kartanon sienisalaatti	0,030	4,200
Kartanon perunasalaatti	0,040	5,600
Tomaatti-mozzarellasalaatti	0,060	8,400
Savuporo-leipäjuustosalaatti	0,050	7,000
Vihreä salaatti	0,020	2,800
Sitrusvinaigrette	0,005	0,700
Leipä	0,040	5,600
Voi	0,005	0,700
Savustettu Haikon härkä	0,120	16,800
Yrttivoikastike	0,040	5,600
Paahdettu nieriä	0,120	16,800
Fenkoli-voikastike	0,040	5,600
Paahdettu peruna	0,115	16,100
Keitetty peruna (alkupalapöytä)	0,065	9,100
Kauden kasvis	0,080	11,200

Liite 14. Tilaisuuden täytetty ja laskettu tutkimuslomake

Buffetruokailun seuranta

Päivämäärä	11.11.2017			
Henkilömäärä		140		
Tilaisuuden luonne	Häät			
Ruokailun aikataulu	16.30			
Asiakasprofiili	30-50 vuotiaita	Paljon lapsia	lääkäimpiä	Paljon erikoisruokavaliota
Ruokamenekki yhteensä/henkilö (Kg)		0,661		
Hävikki (Kg)		10,910		
Hävikkiprosentti		11 %		

Tarjottavat tuotteet	Valmistusmäärä (Kg)	Ruoan ylijäämä (Kg)	Menekki Yhteensä (Kg)	Ruokamenekki/henkilö (Kg)
Jokirapu-tuorejuustokakku	5,500	1,000	4,500	0,032
Lohipastrami	5,400	0,780	4,620	0,033
Paahtopaisti	5,520	0,190	5,330	0,038
Pihlajanmarja-juureshyytelö	0,900	0,100	0,800	0,006
Paahdettu punajuuri ja vuohenjuusto	4,000	0,800	3,200	0,023
Kana-ceasarsalaatti	10,400	0,200	10,200	0,073
Savuporo-leipäjuustosalaatti	5,400	0,900	4,500	0,032
Tomaatti-mozzarellasalaatti	9,960	1,400	8,560	0,061
Vihreäsalaatti	4,000	1,000	3,000	0,021
Sitrusvinaigrette	0,700	0,100	0,600	0,004
Leipä	5,000	0,300	4,700	0,034
Voi	0,200	0,000	0,200	0,001
Savustettu Haikon härkä	18,000	1,800	16,200	0,116
Yrttivoikastike	5,000	0,300	4,700	0,034
Paahdettu peruna	13,500	1,200	12,300	0,088
Kauden kasviksia	10,000	0,840	9,160	0,065
YHTEENSÄ:	103,480	10,910	92,570	0,661

Liite 15. Työntekijähaastattelut koskien annoskortteja

Haastattelukysymykset koskien annoskortit

1. Onko sinua opastettu käyttämään Haikon Kartanolle luotuja annoskortteja?

- Kyllä, annoskortti koulutuksessa
- Kyllä, koulutuksessa sekä myös myöhemmin keittiössä
- Kyllä, järjestetyssä annoskortti koulutuksessa
- Kyllä, koulutuksessa sekä vielä kertaus keittiössä
- Kyllä, lokakuussa järjestetyssä koulutuksessa
- Kyllä, koulutuksessa, jossa käytiin läpi annoskorttien käyttö ja uusien annoskorttien laatiminen
- Kyllä, henkilökohtaisesti keittiössä
- Kyllä, koulutuksessa ja kertaus keittiössä

2. Onko sinun mielestäsi Haikon Kartanon annoskortit selkeitä ja helppokäyttöisiä?

- Kyllä, ei tarvitse kuin lisätä henkilömäärä niin annoskortti laskee tarvittavat tiedot
- Kyllä, selkeitä ja nopeita käyttää
- Kyllä, osaan käyttää niitä
- Kyllä, koska niistä näkee suoraan tarvittavat tiedot
- Kyllä, selkeitä ja yksinkertaisia käyttää
- Kyllä, erittäin helppokäyttöisiä
- Kyllä, selkeä ulkoasu ja sisältää tarvittavat tiedot
- Kyllä, helppokäyttöisiä ja toivon, että ihmiset käyttävät

3. Onko sinun mielestä annoskortit helpottaneet työntekoasi?

- En ole itse vielä kerennyt käyttää, mutta työkaveri käytti ja näytti erittäin helpolta
- Kyllä, helpottaa kun ei tarvitse pohtia määriä
- En ole vielä kerennyt käyttää, mutta uskon että tulee auttaa minun työntekoa
- Kyllä, koska yhteenveto-annoskortti helpottanut tilauksien tekoa
- En ole vielä valitettavasti kerennyt käyttää, koska tehnyt paljon iltavuoroa ja à la cartea
- En ole vielä kerennyt käyttää koska tehnyt pääsääntöisesti aamiaisvuoroja
- En ole valitettavasti kerennyt käyttää vielä, kun tehnyt paljon aamiaisvuoroja
- Kyllä, koska säästi työaikaani, kun en tarvinnut pohtia määriä vaan noudatin annoskortteja

4. Onko buffetruokien hävikki mielestäsi pienentynyt annoskorttien avulla?

- Kyllä, koska koulutuksessa käytiin läpi, että käytetään myös pienempiä astioita
- Vaikea sanoa vielä, mutta kyllä minä uskon, että hävikki pienenee
- Osittain, koska koulutuksessa käytiin läpi asioita, mitkä vaikuttavat myös hävikkiin
- Kyllä, koska nyt Haikolla on tutkittuja määriä tuotteista
- En ole vielä itse käyttänyt niin vaikea sanoa, mutta uskon että hävikki pienenee
- En ole vielä käyttänyt, niin en valitettavasti pysty sanoa
- En osaa vielä sanoa, mutta uskon kovasti, että hävikki pienenee
- En osaa vielä sanoa, mutta uskoisin

5. Onko buffetruokien tuotteiden tasalaatuisuus parantunut annoskorttien avulla?

- En osaa sanoa vielä, mutta tasalaatuisuuteen vaikuttaa myös ammattitaito ja kiire
- En osaa vielä sanoa, mutta tasalaatuisuuteen vaikuttaa myös kuka valmistaa tuotteet
- Mielestäni kyllä, kunhan tilataan raaka-aineita annoskorttien mukaan
- Kyllä, koska saadaan oikeat mittasuhteet sekä kaikki käyttää tuotteissa samoja raaka-aineita
- Vaikea vielä sanoa, mutta oletan että annoskorttien avulla paranee
- Luulen, että on edelleen sama kuin ennen
- Vaikea vielä sanoa, mutta uskon kyllä, että paranee
- Vaikea vielä sanoa, mutta kunhan kaikki noudattavat annoskortteja niin tasalaatuisuus kyllä paranee

6. Onko annoskortit helpottaneet raaka-aineiden tilaustoimintaa?

- En ole käyttänyt annoskortteja siihen, kun en vielä tilannut raaka-aineita buffaan
- Kyllä, katson yhteenvedon annoskortista kuinka paljon tilattava valmiita tuotteita buffet-tilaisuuksiin

7. Koetko, että luodut annoskortit Haikon Kartanolle ovat tarpeellisia?

- On, aikaa säästäviä
- Ilman muuta, ei misata tuotteita turhan paljon, kun oikeat määrät löytyvät annoskorteista sekä toivottavasti hävikki pienenee
- Kyllä, jos kaikki käyttävät tasalaatuisuus paranee, hävikki pienenee ja kate parantuu
- Kyllä, koska helpottaa kesätyöntekijöiden työntekoa, koska annoskorttien avulla he tietävät miten paljon tuotteita he tarvitsevat valmistaa
- Kyllä, välttää turhaa misaamista ja ovat aikaa säästäviä
- Kyllä, helpottaa esivalmistelua sekä pienentää hävikkiä
- Kyllä, koska tähän asti kaikki käyttänyt eri määriä, nyt on käytettävissä vakioidut määrät
- Kyllä, annoskorttien avulla tiedetään mitä tuotteet sisältävät, hävikki pienenee ja pysytään sovituissa katteissa sekä auttavat työnteossa, kuten raaka-aineiden tilauksissa

Liite 16. Hävikkisäästölaskelmat

Haikon Kartanon juhlaruokien kustannuslaskelma

Tilaisuus: Häät
Päivämäärä: 11-11-2017
Henkilömäärä: 140

Raaka-aine hinta/henkilö (sis alv.): 8,69 €
Raaka-aine hinta/tilaisuus (sis alv.): 1 216,60 €

Tilaisuuden hinta/henkilö (sis alv.): 34,76 €
Tilaisuuden hinta/tilaisuus (sis.alv.): 4 866,40 €

Hävikin säästö	
Keskim. Hävikki:	18,6 %
Raaka-aineiden hävikki:	226,29 €
Tilaisuuden hävikki:	11,0 %
Raaka-aineiden hävikki:	133,83 €
Erotus prosenttiyksikköinä:	7,6 %
Erotus euroissa:	92,46 €

Tuote	Raaka-aine hinta/henkilö (alv. 0 %)	Alv.	Raaka-aine hinta/tilaisuus (sis alv.)	Myynti-kate	Tilaisuuden Hinta/henkilö (sis alv.)	Tilaisuuden hinta/tilaisuus (sis alv.)
Jokirapu-tuorejuustokakku	1,17 €	0 %	163,80 €	75,00 %	4,68	655,20 €
Lohipastrami	0,73 €	0 %	102,20 €	75,00 %	2,92	408,80 €
Paahtopaisti	0,87 €	0 %	121,80 €	75,00 %	3,48	487,20 €
Pihlajanmarja-juureshyytelö	0,08 €	0 %	11,20 €	75,00 %	0,32	44,80 €
Paahdettu punajuuri ja vuohenjuusto	0,35 €	0 %	49,00 €	75,00 %	1,40	196,00 €
Kana-ceasarsalaatti	0,70 €	0 %	98,00 €	75,00 %	2,80	392,00 €
Tomaatti-mozzarellasalaatti	0,51 €	0 %	71,40 €	75,00 %	2,04	285,60 €
Vihreä salaatti	0,09 €	0 %	12,60 €	75,00 %	0,36	50,40 €
Sitrusvinaigrette	0,03 €	0 %	4,20 €	75,00 %	0,12	16,80 €
Leipä	0,21 €	0 %	29,40 €	75,00 %	0,84	117,60 €
Voi	0,05 €	0 %	7,00 €	75,00 %	0,20	28,00 €
Savuhärkä	3,11 €	0 %	435,40 €	75,00 %	12,44	1 741,60 €
Voi-yrttikastike	0,24 €	0 %	33,60 €	75,00 %	0,96	134,40 €
Paahdettu peruna	0,16 €	0 %	22,40 €	75,00 %	0,64	89,60 €
Kauden kasvis	0,39 €	0 %	54,60 €	75,00 %	1,56	218,40 €

Arvonlisävero muutettu 0 %:ksi, koska raaka-aineiden säästö on verotonta.

Keskimääräisellä hävikillä tarkoitetaan kesän 2017 tutkittujen tilaisuuksien keskimääräistä hävikkiprosenttia.

100:n tilaisuuden keskimääräinen hävikkisäästö	
Keskimääräinen hävikki kesä 2017:	18,6 %
Raaka-aineiden hävikki:	22 628,76 €
Tilaisuuden tavoitteellinen hävikki:	10,0 %
Raaka-aineiden hävikki:	12 166,00 €
Erotus prosenttiyksikköinä:	8,6 %
Erotus euroissa:	10 462,76 €

Tavoitteellinen hävikkiprosentti on 10%.

Ruudukko osoittaa, miten paljon rahaa olisi keskimäärin mahdollista säästää 100 tilaisuudessa

annoskortteja hyödyntämällä. Lukua on verrattu kesän 2017 toteutuneeseen keskimääräiseen hävikkiprosenttiin.